المهارات الإنسانية اللازمة للنجاح
في أى موقف !

من مؤلفة كتاب
"How to Say It"
الذي قاربت مبيعاته
مليون نسخة

فن الحوار والحديث إلى أى شخص

روزالى ماجيو



فن الحوار
والحديث إلى أى شخص



فن الحوار
والحديث إلى أى شخص

المهارات الإنسانية اللازمة
للنجاح فى أى موقف



روزالى ماجيو





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

إعادة طبع الطبعة الثانية ٢٠٠٩

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض١١٤٧١ - تليفون٤٦٢٦٠٠٠ ٩٦٦١+ - فاكس٤٦٥٦٣٦٣ ٩٦٦١+

The Art of Talking to Anyone

Essential People Skills for Success in Any Situation



Rosalie Maggio





المحتويات

مقدمة	١
الجزء الأول : الأساسيات	**٣**
الفصل ١ كيف تنجح فى إدارة أى حديث :من بدايته حتى نهايته ؟	٥
الفصل ٢ : كيف تكسب محبة الآخرين ؟	٣١
الفصل ٣ : كيف تُحسن الاستماع إلى الآخرين ؟	٤١
الفصل ٤ : كيف تعمل على استمرارية المحادثة ـ أو إيقافها ؟	٤٩
الفصل ٥ : كيف تسأل وتجيب عن الأسئلة ؟	٥٩
الفصل ٦ : كيف ومتى تلقى النكات ؟	٧١
الفصل ٧ : كيف تتعامل مع المآزق التى تتعرض لها أثناء المحادثة ؟	٧٩
الفصل ٨ : كيف تصبح متحدثاً غير محبوب ؟	٩٥
الجزء الثانى : التطبيقات	**١٢٣**
الفصل ٩ : التحدث إلى الآخرين فى أماكن العمل	١٢٥

الفصل ١٠ : التحدث إلى الآخرين فى الاجتماعات والمؤتمرات ١٤٣

الفصل ١١ التحدث إلى أى شخص فى المواقف الاجتماعية الخاصة بالعمل ١٥٩

الفصل ١٢ التحدث إلى الآخرين فى المناسبات الاجتماعية ١٧٣

الفصل ١٣ التحدث إلى الآخرين فى الأماكن العامة ١٩٣

الفصل ١٤ التحدث إلى الآخرين عبر الهاتف ٢٠٧

الفصل ١٥ التحدث إلى الآخرين فى وقت الشدة ٢٢٣

الفصل ١٦ التحدث إلى العائلة والأصدقاء ٢٣٧

الفصل ١٧ التحدث إلى شخص تحبه ٢٥٣

مقدمة

ما من سبب يمكن أن يبرر عدم كون الإنسان متحدثاً لبقاً ... فاللباقة فى الحديث من العوامل الحاسمة التى تحدد نجاحنا أو إخفاقنا .

- ليليان إيشلر

إذا كنت قد اخترت هذا الكتاب لقراءته ، فإنك على الأرجح تعتقد أن اللياقة واللباقة فى الحديث من العوامل المهمة التى تحدد مدى نجاحك فى العمل وسعادتك الشخصية ، ومن ثم فإنك لست بحاجة للاقتناع بمدى أهميتها . لذلك نجد أن هذا الكتاب مرتكز على هذا الفهم المشترك ولا يقدم لك أسباب التحدث وإنما يتناول الموضوعات المتعلقة بكيفية التحدث .

والافتراض القائم هنا هو أن الإنسان يمكنه التحدث بالفعل - حيث يعكف على ممارسة هذه المهارة طيلة حياته - وأيضاً يكون أكثر لباقة فى التحدث أكثر مما قد يظن ، لكنه على الأقل يجتهد ويسعى إلى الأفضل دون أن يكون سعيه من أجل تحقيق الكمال .

وهذا الكتاب يعالج نقاط ضعفك ويلهب حماسك ويزودك بالطاقة التى تحتاج إليها للوصول إلى الثقة المطلقة فى قدرتك على اختيار القول المناسب عند الحديث مع أى شخص وفى أى زمان ومكان .

والجزء الأول من هذا الكتاب عبارة عن صندوق الأدوات الخاصة بك حيث يحتوى على الإرشادات والاستراتيجيات التى تزودك بكل ما تحتاجه لكى تصبح متحدثاً أكثر نجاحاً ، ومن ذلك : ما هو السؤال المفيد ؟ متى لا ينبغى أن

تلقى نكتة ؟ كيف تتخلص من شخص ثرثار ؟ ما المهارات اللغوية التى ينبغى أن تتحلى بها تلقائياً ؟ كيف تُعرف ، بالضبط ، شخصين ببعضهما البعض .

ويقدم لك الجزء الثانى من الكتاب تطبيقاً عملياً يساعدك على التحدث كما ينبغى فى شتى مناحى حياتك المختلفة . وكل فصل من هذا الجزء يقدم لك مقترحات حول ما يجب قوله وما لا يجب قوله ؛ وما يمكن فعله فى ظروف خاصة ، وكيفية التعامل مع المواقف المختلفة . وفيما يتعلق بقسم " إذا قالوا ... قل ... " فإنه يوضح الطبيعة التبادلية عند التحدث مع الآخرين .

ما من أحد يمكنه أن يقول إن التحدث بلباقة وبشكل ممتع أمر سهل . فمنذ ما يزيد على مائة عام ، اعترف " جماليل برادفورد " قائلاً : بطريقة ما وجدت أن التحدث يبعث على الاستياء الشديد : إننى لا أقول إطلاقًا الأشياء التى قصدت قولها ، وبعد ذلك تؤرقنى الأشياء التى كان ينبغى أن أقولها ولم أستطع قولها " أيبدو ذلك منطقياً ؟

ذات مرة سأل شخص صديقه قائلاً : " كيف استطعت أن تصبح متحدثاً لبقاً " ، فأجاب الصديق " بالخبرة " ، فسأله قائلاً : " حقاً ؟ ومن أين لك بهذه الخبرة ؟ " ، فأجابه الصديق محتداً " من كونى متحدثاً سيئاً "

إن هذا الكتاب سوف ينقذك من التوتر والقلق فى المحادثات ، ويضعك على الطريق الصحيح لتصبح متحدثاً لبقاً وناجحاً

الجزء الأول

الأساسيات

الفصل ١

كيف تنجح فى إدارة أى حديث : من بدايته حتى نهايته ؟

الأخلاق الحميدة ـ كلما تقدمت فى العمر زاد اقتناعى بها ـ حقيقة لا تقدر بثمن حيث إنها تحمينا من الفشل والوحدة . ويستطيع كل شخص أن يتحلى بها .

ـ إليسا ماكسويل

قبل التحدث مع أى شخص

يبدأ فن التحدث مع الآخرين قبل حتى أن تأمل فى الوصول إلى اللحظة التى يمكنك أن تتحدث فيها بلباقة وذكاء . وهذا الفصل يتناول كل ما يحتاجه الفرد لمعرفة كل خطوات المحادثة من بدايتها ومرورًا بلغة الجسد حتى إنهاء الحوار بشكل لائق

اعتنق اتجاهاً إيجابياً

تتمثل الخطوة الأولى فى اعتناق اتجاه إيجابى ، فإذا كنت فى مكان عملك فستشعر فى بعض الأيام بغموض قراراتك ، ولكن حتى تترك فيمن حولك انطباعات جيدة سواء فى مكان العمل ، أو أى اجتماع ، أو حفل أو أى نوع من المقابلات ـ فإنه يجب عليك أن تتخذ موقفاً إيجابياً .

فإذا كنت تكره التواجد فى بعض الأماكن فيجب أن تقنع نفسك بأن محادثتك لن تجذب الحاضرين . فإما أن تضفى على وجهك مسحة من السعادة وإلا من الأفضل أن تمكث فى المنزل ، وإذا كنت تحضر إحدى المقابلات عن دون رغبتك نتيجة للالتزامات التى يفرضها عليك العمل أو العائلة فتذكر أن السلوك الإيجابى والسلوك السلبى هما ببساطة طريقتان مختلفتان للنظر إلى نفس الموقف . ويرجع القرار إليك فى اختيار أحدهما .

> الأشخاص الإيجابيون ينجحون فى العالم .
>
> – ريك بيتينو

ليكن لديك شيء تقوله

لا تغادر منزلك إلا عندما تجد شيئاً تقوله ، وهناك احتمالات كبيرة أن تكون من بين من يقرأون الصحف اليومية وربما المجلات الإخبارية التى تصدر أسبوعياً أو قراءة الكتب بين الحين والآخر ؛ الأمر الذى يقوم به حوالى ٥٣٪ من سكان الولايات المتحدة . ومن الممكن أن تجمع بعض الأفكار من المذياع ، أو الأصدقاء ، أو المواعظ ، أو المحاضرات ، أو من التلفاز ، أو من خلال استراق السمع في مترو الأنفاق ، أو أثناء الانتظار فى طابور البقالة ، فإذا استطعت التعرف على الأحداث الجارية والثقافات المختلفة فلن تتعرض للإحراج عند إجراء أى محادثة .

وبالطبع لن تخلو محادثاتك من الأشياء التى تعرفها ، فحينما تشعر بالرغبة فى الحديث ، من الممكن أن تبدأ بطرح سؤال : " هل قرأت المقالة الصادرة فى الصباح والمتعلقة بـ ... ؟ " ، أو " هل قرأ أحدكم آخر أعمال ستيفن كينج ؟ " . وإذا لم يهتم أى شخص بأسئلتك فحاول الحديث عن شيء آخر أو انتظر حتى يقوم فرد آخر من أفراد المجموعة بجذب أطراف الحديث .

ويمكن أن تكون لديك قائمة بالموضوعات التى سوف تتحدث عنها ، مثل أنشطة تهتم بها أو أسئلة أو أفكار ، وعليك أن تقوم بمراجعتها قبل الخوض فى الحديث عن الأحداث الاجتماعية والاقتصادية . فربما لا تكون بحاجة إليها ولكنك ستشعر أنك أفضل حالاً حينما تجرى محادثة خاصة بك إذا أردت ذلك .

حاول - إن استطعت - اكتشاف القليل عن الأشخاص الذين يشاركونك الحديث ؛ فإن هذه المعلومات ، بالإضافة إلى ثلاث أو أربع محادثات أخرى سيكفي في أي موقف . ولكن إياك أن تفكر في التمرن على إجراء محادثات متوقعة مسبقاً ، فعادة ما تكون طبيعة معظم المحادثات غير متوقعة لذا ستبدو متكلفاً .

كن في أفضل حالاتك

إن الثقة من أهم الأشياء التي تجعل الناس يرغبون في التحدث معك ، فقد تدخل حجرة وتشعر بالسعادة والارتياح نتيجة وجودك في هذا المكان وتتطلع لمقابلة أشخاص ودودين تستطيع أن تشاركهم أي أنواع المحادثات مهما كانت .

يجب أن تشعر من داخلك بأنك محبوب ومقبول ممن حولك . ويجب أن تضع في اعتبارك أن الناس سيشعرون بالسعادة عندما يرونك . فلماذا لا يحبك من حولك ؟ فقد دعيت وأصبحت جزءاً من هذه المجموعة ومن ثم فأنت شخص جيد بالفعل .

وهذه هي الأسس الثلاثة لتبدو واثقاً من نفسك وتتصرف بثقة وتجعل الثقة بالنفس صفة أساسية من صفاتك :

> إن الناس - أثناء تكوين آرائهم عن الآخرين - لا يبذلون أي جهد في ذلك بل يهتمون بالأشياء الظاهرية أو ما يسمعونه من الآخرين لذا فمن الأفضل أن تملي على الآخرين الآراء التي تريد أن يكونوها عنك .
>
> **- جوديث مارتن**

١. سوف يقدرك الناس وفقاً لتقديرك لنفسك ؛ فإن سلوكك تجاه نفسك سوف يحدد سلوك الآخرين معك . إذا اعتقدت أنه ليس لديك أي مهارات اجتماعية فهذا ما سيعتقده الآخرون ، وإذا اعتقدت أنك لا تستطيع التحدث فلن تجد ما تتحدث عنه وسوف يعتقد الآخرون أنه ليس لديك ما تقوله . وكذلك عندما تشعر أنك شخص بلا أهمية فسوف يعاملك الآخرون على أنك شخص ليس له أي شأن ، وأما إذا اعتقدت أنك شخص جيد ذكي جذاب فهذا ما سيعتقده الآخرون .

٢. سيلاحظ الناس من حولك حالتك الانفعالية وستنعكس على حالتهم ، فإذا كنت متحمساً فسيكونون متحمسين أيضاً ، أما إذا كنت تشعر بالملل فسيشعرون به أيضاً .

٣. سوف يتصرف الناس بنفس الطريقة التى تعتقد أنهم سيتصرفون بها . فإذا اعتقدت أن الناس من حولك متكبرون ويتمتعون بهدوء أعصاب شديد فسوف يتصرفون بنفس الأسلوب . وإذا اعتقدت أنهم يقللون من شأنك فسوف يفعلون ذلك بدون شك ، ولكن إذا اعتقدت أن الناس من حولك ودودون ومرحون فسوف يكونون كذلك ، وإذا اعتقدت أن الآخرين سوف يتقبلونك فهذا ما سيفعلونه .

يستطيع الناس التمييز بين ما إذا كان سلوكك عدائياً أو سلمياً وما إذا كان منغلقًا أو منفتحًا . وقد لا يوجهون إلى هذا الأمر مزيداً من التفكير ولكنهم يكونون آراءهم عنك من خلال ما تفكر فيه وتشعر به .

ولأن الهدف من الكلام القصير هو أن يساعد الناس على الشعور بالراحة ، فالمتحدث العصبى المتوتر الذى يشعر بعيوبه عادة ما يكون غير لائق اجتماعياً .

> تعتمد قوتك على الإدراك ، فإذا اعتقدت أن لديك هذا الإدراك فسيصبح لديك بالفعل ، أما إذا اعتقدت أنك لم تصل إلى هذا الإدراك حتى ولو كنت تملكه فسيتضح من تصرفاتك أنك لم تصل إليه بالفعل .
>
> **ـ هيرب كوين**

قد تساورك الشكوك بشأن ما أقوله ، ولكن ـ وبشكل سحرى ـ هل يمكنك أن تتوقع أن تتحول من شخص فاشل اجتماعياً إلى شخص يبزغ نجمه فى سماء المجتمع .

والسحر فى ذلك أن " تتصرف وكأنك " شجاع واثق من نفسك وأن تتصرف كما لو أن الجميع سعداء لرؤيتك . ويجب أن تؤمن ـ أو على الأقل ـ تتصرف وكأنك تؤمن بأن الأشخاص الآخرين سيستمتعون بقضاء دقائق قليلة معك .

فربما تشعر بنوع من التكلف فى أول الأمر ولكن كلما بدأت تتصرف على هذا النحو فإن هذا التصرف الجديد سيشعرك بنوع من الارتياح . ويجب أن تتذكر

> ليس هناك شيء ضروري للنجاح في أي مرحلة من مراحل حياتك أكثر من القدرة على التواصل الجيد .
>
> **ـ باول دبليو . سويتس**

دائماً أن معظم من حولك ودودون يتمتعون بحسن التصرف وأنهم على استعداد لمنح أي شخص فرصة أو حتى فرصتين .

وينبغي ألا تفكر قائلاً : " ساعدوني ! لا أستطيع التأقلم مع من حولي ! وليس لديَّ ما أقوله ! فأنا ممل ! ولا يهتم بي أي شخص ! فحينما أتكلم سيشعرون أنني كاذب ! " ، ولكن ينبغي أن تفكر في شيء تحبه . قف ثابتاً وابتسم وصافح من حولك وقل بهدوء وثقة : " إنني سعيد حقاً لرؤيتكم " .

تذكر هذا : إنك لن تحظى بمحبة الجميع ؛ فليس من الممكن أن تجد في كل مقابلة شخصاً يرغب في الزواج منك أو يصبح أفضل أصدقائك أو يشاركك العمل . ماذا ستفعل مع كل هؤلاء الناس ؟ سوف تستمتع بالمحادثات المتواضعة الجميلة لكل الأشخاص الذين ستتحدث معهم ولكنك لست بحاجة لمحبة الجميع من أول مقابلة ، ولست بحاجة لأن تكون شخصاً مثالياً ، فإن الرغبة في الكمال وأداء كل شيء بصورة صحيحة تعد السبب لفشل العديد من المحدثين الجيدين ، فينبغي أن تسترخي تماماً حتى انتهاء محادثتك ؛ حيث إن هذه المحادثة الصغيرة لا تحتاج لكل هذا التحضير أو التخطيط .

وسوف تكون محبوباً أكثر وبالتالي أكثر سعادة إذا حاولت مساعدة الآخرين كي يشعروا بالراحة . فلن تستطيع أن تجعل الآخرين يحبوك ولكن يكمن السر في أن تظهر أنت محبتك لهم .

انتبه للغة جسدك

من اللحظة التي تدخل فيها إلى أي مكان ، فإن حركات جسدك تعكس شخصيتك للآخرين .

فما الذي ستعتقده حينما ترى شخصاً يقحم نفسه في الحديث باندفاع ، ويتصبب عرقاً ؟ أو شخصاً آخر يمشي مترهلاً متمنياً ألا يراه الآخرون ؟ أو شخصًا آخر يكثر من التبريرات ؟ فمن المحتمل أنك لن ترغب في الحديث مع

هذا الشخص . لذا ينبغى أن تفكر فى المظهر الذى ستبدو عليه ، فحاول أن تثق فى نفسك .

وضعية الجسد . إذا كنت محظوظاً فسيكون لك وضع جسدى جيد ، فسوف تحاول أثناء التحدث مع الناس أن تهمس لنفسك قائلاً : " قف ثابتاً " ، أو " لا تحن ظهرك " ، أو " قم بشد عضلات البطن " . وإذا كان وضعك بحاجة لتغيير فيجب أن تفعل ذلك قبل أو بعد المناسبة التى تجرى فيها المحادثة وليس خلالها . فإن اهتمامك بذلك سيحول دون ظهورك بالشكل الذى ترغبه .

> حركات الجسد لا تكذب أبداً .
>
> **ـ مارثا جراهام**

فالشخص الذى يقف ممشوق القوام ـ وليس متصلبًا ـ ويتحرك فى هدوء ورزانة يدعو الناس لاحترامه . فمن اللحظة التى تدخل فيها وأنت تشعر بالثقة والاعتزاز بنفسك ، فإنك بذلك تخبر من حولك بأنك شخص يهتم بنفسه وبمن حوله .

فالوضع السليم للجسم يتضمن الطريقة التى تحرك بها رأسك . ويجب أن تلاحظ الطريقة التى يحرك بها الآخرون رؤوسهم والاختلاف بين كل شخص .

وعمومًا ، حافظ على المستوى الأفقى لرأسك ، فإن مستوى رأسك يعكس طبيعة الشخص الصريح الواثق من نفسه ، وقد يجعل صوتك أكثر وضوحاً ويساعدك على النظر فى عين الآخرين دون أى حرج .

أما الشخص الذى يحنى رأسه وينظر إلى الأرض يبدو شخصاً ضعيفاً سلبياً لا يثق فى نفسه بل وعادة ما يبدو وكأنه شخص قد ارتكب إثماً أو خطأً ما .

أما تحريك الرأس نحو أحد الجوانب (معظم الأشخاص يحركون رؤوسهم نحو الاتجاه الأيمن) فقد يعكس فضول هذا الشخص واهتمامه ، ولكنه قد يعكس الاضطراب أو الاستقلال أو الحيرة .

التململ والإيماء

من الصعب التحكم فى لغة الجسد خاصة :

- احمرار الوجه
- انقباض عضلات الوجه

- حركات الوجه اللاإرادية
- فتح العينين وإغماضهما على نحو لاإرادى سريع

وإذا حاول كل شخص أن يشعر بالثقة والراحة فلن يتعرض لردود الأفعال اللاإرادية هذه ، وسوف تختفى حينما تشعر بالثقة والقدرة على إدارة المحادثة .

وهناك لغات أخرى للجسد يمكن التحكم فيها من خلال الممارسة :

- ضبط وضع نظارتك
- التنحنح حتى يصفو حلقك
- تحريك ذراعيك بخفة
- العبث بقلم أو كيس النقود أو أى شيء آخر
- العد
- مداعبة الخواتم أو الحلى التى ترتديها
- ثنى ذراعيك ثم فردهما
- القهقهة
- النظر باستمرار إلى الساعة
- شد الحزام الذى ترتديه
- الضحك بعصبية أو بصوت عال
- النظر فى أرجاء المكان
- القيام بإيماءات محيرة
- شد خيط من الملابس التى ترتديها
- تحريك رباط عنقك
- وضع يديك فى جيوبك

لم أنظر إلى ساعتى مطلقاً أثناء التحدث مع أى شخص ؛ حيث إننى أعتقد أن مثل هذا التصرف يتضمن شيئاً من الإهانة للشخص الذى أتحدث إليه . فهذا التصرف يعنى أنك تحاول معرفة ما إذا كان هذا الحديث سيستحق وقتك أم لا .

ـ فرانسيس هيسلبين

- ◄ دفع شعر الرأس إلى الوراء أو المسح عليه
- ◄ الارتكاز على القدمين سواء على الجانبين أو على مشط القدم أو على الجزء الخلفى للقدم
- ◄ حك الرأس أو الذقن
- ◄ الوقوف مترهلاً أو مائلاً
- ◄ العبث بملابسك
- ◄ تعديل وضع ملابسك
- ◄ شد أطراف القميص
- ◄ برم الشارب

وتتمثل الخطوة الأولى فى أن تدرك ما تفعله . فمعظم هذه التصرفات تصدر من أشخاص لا يشعرون على الإطلاق أنهم قلقون ، فإن الإيماءات المتكررة تحدث نتيجة التوتر والعصبية ، وبمجرد أن تبدأ فى اكتساب الثقة فى مهاراتك وشعبيتك كمتحدث ، ستتخلص من هذه التصرفات بسهولة .

ومن الصفات التى تثير الأعصاب صرف الانتباه ، فلا تحوِّل انتباهك من الشخص الذى تتحدث معه إلى شخص آخر فى نفس المكان أو التركيز فى إحدى اللوحات المعلقة على الحائط أو الانتباه إلى زائر جديد أو التركيز فى المحادثة التى تجرى بجانبك . فينبغى أن تتجاهل كل ما حولك ماعدا الشخص الذى تتحدث معه .

وهناك لغة أخرى للجسد يجب أن تتجنبها ، وتشمل :

- ◄ التحرك من جانب إلى آخر أو الإشارة بأصابعك نحو شخص آخر (فهذه الإيماءة من أكثر الإيماءات غير المقبولة ، وهناك طرق أخرى لتأكيد ملاحظاتك) .
- ◄ الاقتراب للغاية من الشخص الذى تتحدث إليه . يختلف هذا الأمر من شخص لآخر ، وهذا الأمر يشكل أهمية كبيرة لدى بعض الأشخاص . وأفضل طريقة أن تترك مسافة بينك وبين الشخص الذى تتحدث إليه بما

يجعله يتحرك نحوك . تمثل هذه الطريقة استراتيجية جيدة ؛ حيث إنها تعكس احترامك لهذا الشخص واقتراب الشخص الآخر منك يعكس انجذابه نحوك .

وتعتبر الإيماءات مقبولة مادامت لم تتكرر ، فبعد فحص مجموعة الإيماءات التي قد ذكرت من قبل ؛ فبإمكانك استخدام إيماءات أخرى تبدو ملائمة لك .

فإذا سافرت إلى أحد البلدان فيجب أن تكيف نفسك مع التقاليد الاجتماعية والاقتصادية لهذا البلد . فعلى سبيل المثال نجد أن علامة الموافقة في الولايات المتحدة (تشكيل حرف O باستخدام السباب والإبهام) تعني في اليابان المال أما في إيطاليا وأمريكا اللاتينية فتعتبر نوعًا من الإهانة . ويعتبر التربيت على رأس الطفل دلالة على الحنان والحب في العديد من الدول ، أما في بعض البلدان الأخرى ينبغي تجنب هذه الإيماءة ؛ لأن الرأس من أكثر الأجزاء المقدسة في جسم الإنسان لذا لا ينبغي لمسها . وقد ذكر العديد من الكتب العادات الثقافية لزوار القادمين من البلدان الأخرى .

> " تصرف على طبيعتك " تلك هي نصيحة جيدة إلا إذا لاحظت أن الناس دائماً ما يبتعدون عنك وفي تلك الحالة حاول أن تصبح شخصاً آخر .
>
> **ـ سوزان روان**

ابتسم ! بعدما تعرفت على ما قد ذكر آنفاً ، قد تتساءل عن الحركات الجسدية التي يجب أن تفعلها . إن أفضل شيء أن تبتسم وتحدث إيماءات ذات مغزى ولا يجب أن تكثر من تلك الإيماءات عديمة الفائدة والتي لا تدل على أي معنى ، حتى لا تُشْعِر الآخرين أنك متطفل على حديثهم .

ولكن الابتسامة ستحدث المعجزات ؛ حيث إنها من أهم لغات الجسد وتوضح أنك شخص ودود ترحب بأي شخص يتحدث معك . فعادة ما يعكس الإنسان

> إن الأشخاص الناجحين في الحياة يبتسمون أكثر من الأشخاص الآخرين ـ ولا يرجع ذلك لكونهم يجنون الكثير من الأموال .
>
> **ـ دي . إيه . بنتون**

المشاعر التى يظهرها له الآخرون . فإذا ابتسمت فسوف يبتسم لك الآخرون .

والابتسامة عند بعض الأشخاص قد تكون عملاً لاإراديًا ، فهم يبتسمون دون أن يقصدوا فعل ذلك . وعلى الرغم من ذلك ، فإذا كنت واحداً من هؤلاء الأشخاص فقبل أن تحاول التخلص من هذا الأمر تذكر جيداً أن هناك العديد من التعبيرات التى تكون أسوأ بكثير من الابتسامة .

ولكن هناك ابتسامات قد تكون غير مقبولة - الابتسامة غير الصادقة والابتسامة المتكلفة - فإذا حاول أى شخص أن يبتسم لأى سبب كان ، فينبغى أن يعطى نفسه الفرصة كى يبتسم ابتسامة حقيقية نابعة من القلب .

تقديم شخص لشخص آخر

على الرغم من وجود قواعد لتقديم شخص لآخر ، فإنه لا ينبغى أن تقلق إذا نسيت هذه القواعد فجأة ، وبدلاً من أن ينتابك الرعب والقلق ، حاول أن تتذكر ما ينبغى عليك فعله ، ببساطة ثق فى نفسك . عامل كلا الشخصين بمحبة واحترام وحاول أن تجد طريقة كى يعرف كل منهما اسم الآخر ، فالأمر غير معقد على الإطلاق .

◄ كى تعرف شخصين على بعضهما البعض : (١) اذكر اسم كل منهما بالكامل ، (٢) أضف بعض الألقاب مثل :

" أعز أصدقائى "

" شريكى فى العمل "

" جارى فى الشقة المجاورة "

" ابنة أختى سوزان "

" المهندس المعمارى الجديد الذى يعمل فى شركتنا "

وبإضافة مثل هذه العبارات ، فإنك بذلك تكون قد ساعدت هذين الشخصين على التحدث مع بعضهما البعض (" منذ متى وأنت تسكن فى هذا المبنى ؟ " ، " هل تعيش فى المدينة أم قد جئت لزيارتها فقط ؟ ") . ولا

تضف أى ألقاب إضافية قد تحرج أحدهما (" لقد اعتدت أن أغير لـه حفاضـته فى صغره " ، " إنها أفضل طاهية فى المدينة تقوم بعمل فطيرة القرع ") . وإذا كنت تعرف شيئاً مشتركاً بين هذين الشخصين فـاذكره (لقـد سـافر كلاهمـا إلى دولة بيرو ، أو لدى كليهما هواية مشتركة ، أو يعرف كلاهما أخاك) .

◄ إن أخطـر مـا فـى عمليـة التقـديم بوجـه عـام ، هـى أن تحـدد (سـريعاً) الشخص الذى سيتم تقديمه للشخص الآخر . الصيغة هى :

" أمى ، أود أن أقدم لك جاك هورنر "

" جاك ، أقدم لك والدتى ، إيما جوس " .

وعلى الرغم من اعتقادنا بأننا نعيش فى مجتمـع يسـاوى بـين كـل البشـر ، نجد أن هناك شخصاً يحتل منزلة أقل بكثير من شخص آخر . وذلـك الشـخص عادة ما يكون أول من يلاحظ الشخص الذى يفوقه فى المنزلة . فالشخص الأعلى فى المنزلة نجده من القائمة اليمنى فيما يلى :

مدير تنفيذى من الدرجة الأولى	مدير تنفيذى من الدرجة الثانية
جار كبير	جار صغير
رجل دين	شخص عادى
مدرس	طالب
شخص بالغ	طفل
مدير	موظف
صديق منذ فترة طويلة	شخص التقيت به الأسبوع الماضى

فمع الشخص الأول ، حاول استخدام الاسم الذى اعتدت اسـتخدامه . فـإذا كنت تقدم مديرك لشخص آخر فينبغى أن تقول : " آنسة جورج ، أود أن أقدم لك زوجتى ، جون أولسن " . ففى كـل مـرة تختلـف الطريقـة التـى تقـدم بهـا شخصاً لآخر . وعلى ذلك فإن النماذج التالية ستعرض لك كيفية تقـديم شـخص لآخر :

" هل تعرفين " بوب لوريمر " يا " آنا " ؟ رائع ، سأعرفك عليه . " بوب " مترجم شركة بلهام للبترول . " بوب " ، هذه " آنا بيرسون " تعمل أيضاً مترجمة ولكن لشركة جيست آند كومبانى "

" والدى ، أود أن أقدم لك صديقتى ، " جونى كيسل " " جونى " ، أقدم لك والدى " أرنولد دومبى " . نعم فهذا هو عالم الجيولوجيا بنفسه . إن " جونى " يا والدى تتخصص فى دراسة الجولوجيا وكانت دائماً ترغب فى التعرف عليك "

" لقد سمعتنى يا " إيدن " من قبل أتحدث عن " فارلى نوفاك " " فارلى " ، أقدم لك صديقي وزميلى العزيز " إيدن مارشيسون " . فأنا أعتقد أن كليكما قد ذهب إلى جامعة ييل ولكن فى أوقات مختلفة "

" لقد ترددت فى أن أعرف اثنين من أصدقائى لبعضهما البعض لأننى أعتقد أن هذا الأمر لن يفلح ولكننى أعتقد أن هذه حالة خاصة . " كريس " ، أود أن أعرفك على " دانا كاسرلى " " دانا " ، هذا هو صديقى " كريس ديدهام " . والسبب فى تقديمى لبعضكما البعض يرجع لكونكما الصديقين الوحيدين اللذين يتحدثان الفارسية ! "

" هل ألتقيت من قبل بـ " فرانك كوبر " يا " إيرين " ؟ فهو مساعدى ولولاه لما كنت على ما أنا عليه . " فرانك " ، أقدم لك " إيرين ماندرل " المسئولة عن منطقة مانهاتن "

" ماريا " ، أود أن أقدم لك " إيسال أورميستون " وهى سمسارة عقارت . " إيسال " أقدم لك " ماريا جاوس " فهى وزوجها ينويان بيع منزلهما " .

" ميليسنت " ، أقدم لك " هانا فربراجن " وهى طالبة مستجدة جاءت من ألمانيا ، أقدم لك يا " هانا " زوجة أخى " ميليسنت كاسين " ويدرس أولادها الألمانية وهى تتساءل عما إذا كان لديك وقت فراغ حتى تساعدى أولادها على مذاكرة اللغة الألمانية "

> المجاملة هى أساس المحادثات الاجتماعية .
>
> **- جون إم . درارى**

" لقد أخبرنى شخص ما أنك تعدين بحثاً عن الصم ، وحيث إننى اطلعت كثيراً على مثل هذه الأبحاث ، فإننى سأقدم لك نفسى ، فإننى ديفيد هريس "

- على الرغم من أنك قد تستطيع بدء الحديث مع شخص ما دون أن تتعرفا علي بعضكما البعض فهذا الأمر لا يعد فكرة سديدة . فليس من المناسب حقاً بعد أن تدخلا فى حديث طويل تبدو عليه ملامح الدفء والصداقة أن يقول أحدكما للآخر : " ما اسمك ؟ "
- وبعد أن تتعرفا على بعضكما البعض ، استخدم لقب هذا الشخص (د. شنايدر) أو اذكر لقباً للتجليل والتبجيل بالاسم الأخير للشخص (الآنسة أرنولت) حتى يسمح لك هذا الشخص أن تناديه باسمه الأول وخاصة إذا كان هذا الشخص مدرساً أو طبيباً أو مديراً أو شخصاً يكبرك فى العمر . ولا تستخدم ألقاباً إذا لم يذكرها هذا الشخص ، فلا تستطيع أن تنادى " تشارلز " باسم " تشاك " ، أو " إليزابيث " باسم " ليزى " إلا إذا سمح لك هذا الشخص بأن تناديه بهذا اللقب . ويجب أن تتوخى الحذر فى أثناء تقديمك شخص لآخر ، فلا تقدم أحدهما مستخدما اسمه الأول وتقدم الآخر مستخدماً لقبه الأخير .
- وقد تستطيع أن تجعل الشخصين يقدمان بعضهما البعض . فقط قم بتقديم الشخص الذى تعرفه حتى ولو لم تكن تعرف سوى اسمه الأول ، وقل : " أقدم لك جين " . أما الشخص الآخر فسيقدم نفسه ، وعلى الفور ستذكر " جين " اسمها الثانى . فهذا الأسلوب غير مهذب ، ولكنه يستخدم أحياناً .
- وبعد أن يتم التعارف ، حاول أن تضع اسم هذا الشخص فى ذاكرتك ، وحاول أن تستخدمه مرات عديدة فى أثناء المحادثة حتى يثبت فى ذاكرتك ، فبعض الناس يقومون بتجميع البطاقات الشخصية وعندما يعودون إلى منازلهم يدونون بعض الأفكار على هذه البطاقات وذلك حتى يستطيعوا تذكر هذا الشخص مرة أخرى .

وللأسف ، فإن العديد من الناس ينسون أسماء أشخاص بعد مرور ساعة أو اثنين من بدء المؤتمر أو المحادثة انظر الفصل السابع الذى يتناول بعض الأفكار المتعلقة بنسيان الأسماء .

> لماذا يستغرق الشخص الذى لا يحتاج إلى تقديمه للآخرين وقتاً أطول من الآخرين عند التعرف عليه ؟
>
> ـ مارسيلين كوكس

◄ إذا كنت تجلس حينما يقترب منك شخص بصحبته فرد آخر ، فمن الأفضل أن تقف استعداداً لمقابلتهم حتى لو كنت رجلاً أو امرأة .

◄ لاحظ أنه عند تقديم شخص لآخر ، فإن سؤال : " كيف حالك ؟ " ليس فى الواقع سؤالاً بالمعنى الحرفى . ولكنه تحية تقليدية يكون الرد عليها (أحياناً تصدر فى نفس الوقت) هو " كيف حالك " . وكتنويع لهذا ، فإنك أحياناً قد تجد شخصاً يقول : " كيف تسير الأمور معك " فيرد الطرف الآخر قائلاً : " على ما يرام . شكر كثيراً . وأنت كيف تسير الأمور معك ؟ " . وللمرة الثانية ، فإن هذه صيغ بسيطة لتسهيل عملية التقديم .

◄ لا يجب عليك مطلقاً أن تقترب من شخص ما وتقول له : " هل تتذكرنى ؟ " .

◄ إذا رأيت شخصاً ما قد التقيته به من قبل ولكنك تعرفه معرفة سطحية فصافحه ، واذكر اسمك : " مرحباً يا كين . أنا ماريو دينارد ، وأنا سعيد حقاً لرؤيتك " ، وهذا سيدفع الشخص الآخر على سبيل المجاملة إن لم يكن على سبيل الحقيقة أن يقول : " ماريو ! فأنا أعرفك " ، فمن الجيد حقاً ألا تتوقع أن يعرفك الجميع .

◄ إذا لم يذكر الشخص الآخر اسمه ، فمن الممكن أن تقدم نفسك كما يلى :

" مرحباً ، إننى " فرانسين بيوشامب " ، وأعمل محاسباً فى الطابق الثالث "

" مرحباً ، إننى رولاند بيمرك . زميلك القديمك " .

" مرحباً إننى " شيلا تورى " وهذه هى مقابلتى الأولى . فهل أنت عضو بهذا النادى منذ فترة طويلة ؟ "

" هل أستطيع أن أقدم نفسى ؟ " أنا " جانيت ألين " ، وقد انتقلت للسكن هنا منذ فترة قليلة وأعتقد أنك تعيش فى نفس المنطقة "

المصافحة

بعض الناس بحاجة إلى بعض الدروس لمعرفة كيفية بدء المصافحة ، ولكن حتى تشعر بثقة كاملة تجاه هذا الأمر ، هناك بعض الإرشادات :

- ◄ اقترب من الشخص الآخر ومد يدك نحوه .
- ◄ انظر فى عينيه وابتسم قليلاً وحاول أن تقول : " يالك من شخص حسن المظهر ! " .
- ◄ فى أثناء المصافحة ضع راحة يدك على راحة يد هذا الشخص وصافحه بحزم دون أن تضغط على يديه بشدة . وتذكر أن الأشخاص الذين يتمتعون بصحة جيدة قد يصافحونك بشدة وقد يرتدى البعض الآخر الخواتم فإن المصافحة بحزم قد تؤلمهم . حاول أن تصافح الآخرين بنفس الطريقة التى سيصافحونك بها ، وفى المقابل يصافحك الآخرون بنفس الطريقة ، وهكذا حتى تصل إلى مصافحة ترضى الجميع .
- ◄ فى بعض الدول ، تتم المصافحة عن طريق خفض ورفع اليدين مرتين متتاليتين بحفاوة ، وفى دول أخرى ، يطبق الشخص بكلتا يديه على يد الشخص الآخر تعبيراً عن الترحاب والحفاوة . وفى الولايات المتحدة يظل الناس يصافحون بعضهم البعض لعدة لحظات . أما فى حالة رغبتك الشديدة بشدة فى التعرف على شخص ما ، فصافحه لمدة طويلة ، واستخدم يدك الأخرى فى المصافحة . فالنصيحة التى أوجهها لك هى أن تكيف نفسك مع مصافحة الآخرين حتى لو كنت تصافحهم بطريقة خاصة .
- ◄ فى أثناء مصافحتك ، انظر فى عين الشخص الذى تصافحه ، وردد ما تريد أن تقول (على سبيل المثال : " إننى سعيد حقاً لرؤيتك ") .
- ◄ فى معظم أنحاء الولايات المتحدة ، يتصافح النساء والرجال بنفس الطريقة وفى بعض الأماكن تقوم المرأة بمد يدها أولاً وذلك حتى يفهم الطرف الآخر

أن مصافحتها مرغوب فيها (ربما يكون هذا من آثار العصور التى كانت فيها المرأة أقل منزلة اجتماعية من الرجل)

المبادئ الأساسية للمحادثة

من المحتمل أنك قد تستنبط بعض المبادئ الأساسية للمحادثة حتى ولو أنك لم تستطع أن تنطق بها . ومهما كان الشيء الذى يجدى معك ، فإنه ينجح وعلى الرغم من أنك تحاول تحسين مهارتك ، انظر إلى ما يلى

- إن هدف الدقائق الأولى لأية محادثة يتمثل فى (١) أن تكتشف بعض الأشياء عن الشخص الذى تحدثه . (٢) تخبره بالقليل عن نفسك . (٣) تجد شيئاً مشتركاً بينكما . حتى فى المدن العملاقة فإنك إذا تحدثت إلى شخص لمدة خمس دقائق ستجد العديد من الأشياء المشتركة بينكما . ومثلما قالت جوديث مارتن (سيدة الأخلاق) " يجب أن تبحث عن موضوع مشترك بينكما . وذلك من خلال طرح مجموعة من الملاحظات الرقيقة حتى تجد شيئاً مشتركاً بينكما "

- مفتاح نجاح أية محادثة يكمن فى حدوث حوار متبادل بين المتحدثين . فقد قال رجل إنجليزى يدعى " رايموند مورتيمر " إن المحادثة فى الولايات المتحدة " ليست كلعبة التنس حيث تقوم برد الكرة لشريكك فى اللعب ، ولكنها كالجولف حيث يجب أن تقذف الكرة بنفسك " .

> إن المحادثة لعبة مشتركة فأنت تتحدث ثم أتحدث أنا ، ثم تتولى أنت الحديث مجدداً . ويبدأ أى شخص بالحديث عندما ينتهى الشخص الآخر من حديثه .
>
> **ـ ديبورا تانين**

إن التشبيه بلعبة التنس من أهم الأمثلة التى ستساعدك على أن تصبح محدثاً جيداً . فإن انطلاق الكرة فى الهواء يعتبر نوعاً من الفن . وهذا هو هدف أغلب المحادثات .

> أنا أومن بشدة فى منح الحرية للضيوف لكى يبدأوا حواراتهم حتى يجدوا موضوعاً مشتركاً بينهم لتسود الألفة بينهم حتى لو كان هذا الموضوع غير شيق .
>
> **ـ ألفريد نورث وايتهيد**

- نوِّع حديثك بين : (١) الجمل ، (٢) الأسئلة ، (٣) ذكر معلومة عنك ، (٤) اسأل عن شيء يتعلق بالشخص الآخر (لا ينبغى أن يكون شخصياً للغاية) . ثم ابدأ من جديد ، فإذا قمت بتنويع حديثك بين تلك العناصر الأربعة ، فستكون محادثتك جيدة للغاية .
- لكى تبدأ حديثك ، وجه للشخص الآخر أسئلة تتعلق بعمله أو اهتماماته ، ومن الأفضل أن تخبره أيضاً باهتماماتك وعملك ، ولا تدخل فى لب أى موضوع حتى تصل إلى موضوع مشترك تفضلانه ، وحاول التحدث عنه ببعض التفصيل . فإن أفضل المحادثات هى التى تدور حول موضوع مشترك بين الشخصين المتحدثين .
- استعمل كلمة " أنت " بشكل أكثر من كلمة " أنا " ، ولكن هذا لا يعنى أنك لن تستخدم كلمة " أنا " مطلقاً ، ففى أية محادثة يجب أن ترد على ما قاله الشخص الآخر ، وذلك من خلال ذكر معلومات عن نفسك . فإذا كنت تتحدث عن موضوع معين ، تحدث عن علاقة هذا الموضوع بك أو سبب اهتمامك به . فهذا الأمر يطيل المحادثة ، ولكن إذا أكثرت من استخدام كلمة " أنا " ، بدلاً من " أنت " ، فسيفتر حماس الشخص الذى تتحدث إليه .
- إذا كنت بين مجموعة من الناس ، فحاول جذب أطراف الحديث ، وحاول أن تشجع الأشخاص الهادئين على أن يشاركوك الحديث ، وذلك من خلال إيجاد موضوع شيق مشترك بينكم جميعاً .
- كن مرحاً ودوداً مبتسماً دائماً تتمتع بروح الدعابة ، وينبغى أيضاً أن تكون مجاملاً مرناً مهذباً متفتحاً ، فتلك الصفات كثيرة بالفعل ، ولكن حتى تستطيع إجراء محادثة شيقة يجب أن تتحلى بهذه الصفات ، وغيرها من الصفات .

- انتقل ببصرك بين الناس ، وحاول أن ترسم على وجهك انطباعات جيدة . أما إذا كنت تشعر بالإحباط أو بعدم السعادة والضيق ، فحاول كبت هذه المشاعر وعدم إظهارها . فسوف يثنيك ذلك عن جميع الحاضرين ، وإذا التقيت أحدهم فى أى وقت ، فسوف يبتعد عنك على الفور .
- استخدم كلمات مثل " نحن " ، " لنا " ، وضمائر المتكلم الجمع حتى تشعر الشخص الذى تحدثه بأن هناك نوعاً من التقارب .
- إذا كنت شخصاً خجولاً يشعر بعيوبه ، فإن أفضل شيء يجب عليك فعله هو الاقتراب من شخص يجلس وحده ، أو شخص تبدو عليه الرغبة فى التحدث إليك ، ولكنه يشعر بشيء من التحفظ . قال " لارى كينج " : " من المحتمل أن يكون الشخص الذى تتحدث إليه خجولاً مثلك . وأغلبنا يشعر بهذا الخجل " ، ففى أى تجمع ستجد أشخاصاً يشعرون بالخجل مثلك ، فحاول أن تجدهم ، وينبغى ألا تمكث مع شخص واحد لفترة طويلة حتى ولو كنت تشعر بارتياح أكثر نحو هذا الشخص . فإن اللقاءات الاجتماعية وتلك الخاصة فى العمل لا تتم عندما ينفرد كل شخص بإحدى الزوايا ويتجاهل الأشخاص الآخرين .
- تجنب الأكل أو الشرب فى أثناء التحدث إلى الآخرين . إلا إذا كنت تشعر بالظمأ والجوع الشديدين ، أو إذا كنت معتاداً على ذلك أو استلزم الأمر ذلك ، وليست هناك أى مشاكل من تناول العصائر مثل عصير الليمون أو غيره .
- لا تشعر بالقلق فى إظهار جهلك بأحد الموضوعات أو عند قولك : " لا أعلم " ، أو : " لا لم أسمع بهذا الأمر من قبل . " وقد أشار " ويل روجرز " إلى ذلك قائلا إن كل شخص قد يجهل معرفة بعض الموضوعات التى قد يعرفها الآخرون . ولكنها محادثة وليست منافسة ؛ فلن تتعرض لأى خطر إذا قلت بصراحة إنك لا تعرف شيئاً ما ، لذا اسأل الشخص الآخر حتى يخبرك عنه .
- المتحدث الجيد يتحدث باستفاضة ويستخدم وصفاً دقيقاً وأسماء رنانة . فالكاتبة " جوان أيكن " تخبرنا عن ابنتها بينما كانت تقرأ قصة ، وفى هذه القصة قالت إحدى الشخصيات المحورية : " لقد ذهبنا إلى بيت ريفى

ضخم وقُدِّم لنا العصير وقطع صغيرة من الكعك " . ألقت ابنتها المجلة وقالت متعجبة : " ما فائدة هذا إذا لم تخبرنا عن نوع هذا الكعك ؟ " ، لذا حاول دائماً أن تذكر نوع هذا الكعك .

- إذا لم تكن فى مناقشة عمل تجنب استخدام المصطلحات العلمية ، والكلمات التى تكون من أكثر من مقطع ، وكذلك تجنب استخدام اللغة العامية

- حاول أن تشعر الآخرين بأنك تشاركهم الحديث ، فنحن نشعر بالارتياح مع الأشخاص الذين نتفق معهم . ولا يجب عليك أن تتخلى عن مبادئك ولكن إذا استطعت أن تحظى بمحبة الجميع ، ستجد الكثير يبادلونك هذا الشعور .

> إن سلوكك الحسن هو السبيل الذى يساعد الآخرين على الشعور بالارتياح ، فالشخص الذى يُشعر من حوله بالارتياح هو أفضل من يتحدث فى أى مجموعة من الناس .
> **ـ جوناثان سويفت**

حاول استعمال مصطلحات موجزة ملائمة تُشعر الآخرين بأنك تتفق معهم مثل : " وأنا أيضاً " ، " وأنا أعتقد ذلك أيضاً " ، " أتفق معك كلية " ، " أشاركك هذا الحماس " . وتذكر أنك حينما تقول : " أنا مثلك تماماً " ، فإن ذلك أكثر مجاملة من قولك : " أنت مثلى تماماً "

احترس من انتزاع الحديث من الشخص الذى يتحدث ، فلا تتحدث عن مغامراتك فى " وادى يوزمايت " ، إلا بعد أن ينتهى هو من حديثه . (انظر الفصل الثامن) .

- يجب أن تجعل إيقاع حديثك وحدة صوتك يتفقان مع إيقاع حديث وحدة صوت الشخص الذى تتحدث إليه ، فذلك الأمر يشعره بنوعٍ من التآلف . ولكن عندما تتحدث بما يخالف طبيعتك فلا يعد ذلك زيفاً أو كذباً على الإطلاق . وإذا كنت تقود سيارتك بصحبة صديق يرغب فى رؤية أحد المشاهد ينبغى أن تبطئ من سرعة السيارة . أما إذا كان هذا الصديق متأخراً عن موعده ينبغى أن تقود السيارة مسرعاً ، فيجب أن تتجاوب مع شريكك فى الحديث مثلما تفعل مع صديقك .

◄ وهناك ما يسمى بالحديث القصير ، فعندما تتحدث إلى أشخاص لا تعرفهم جيداً ، فإنك تحاول أن تنهى الحديث سريعاً ، ولا تتحدث فى موضوعات شائكة مثل الحديث عن الفلسفة ، أو علوم الدين ، أو دور الحب فى القرن الرابع عشر ، أو كيف أثر أتباع نظرية التفكيك على الجامعات إلا إذا بدأ الشخص الآخر فى الحديث عن مثل هذه الموضوعات وأراد جميع الحاضرين مناقشة هذا الموضوع ، وفى هذه الحالة ستستمتع ، ولا تحاول أن تذكر شيئاً غريباً فريداً أو تبدأ فى حديث أدبى فكرى . فالموضوعات المتعلقة بحياتنا اليومية تكون أكثر قبولاً . ولكن أهم ما فى الأمر أن يكون الجميع مهتماً بحديثك .

> لا تحاول أن تتلفظ بشىء يثير الانتباه ؛ فمن المؤكد أنه لن يكون صحيحاً .
>
> **ـ مارك روثرفورد**

التواصل بالعينين

إذا تحدثت من قبل مع شخص غير قادر على تحقيق التواصل بالعينين تذكّر أن المحادثة لن يسودها التركيز . فإذا كنت لا تستطيع أن تحقق التواصل بالعينين مع الآخرين فحاول ممارسة هذا الأمر مع عائلتك وأصدقائك حتى تنجح فى تحقيق هذا التواصل حتى لو لم تستطع تحقيق هذا التواصل طوال فترة المحادثة . يعد التواصل البصرى من أهم المهارات الاجتماعية فى مجال العمل . فالأشخاص الذين لا يستطيعون تحقيق تواصل بالعينين يعدون من أصحاب الشخصيات الضعيفة ، وربما يكون هذا الأمر هو سبب قيامهم بأنشطة غامضة .

> لم تكن نظراته الفاحصة تجردك من ملابسك فحسب ، ولكنها كانت تخبر الآخرين بما فعلته وتفضح أمرك .
>
> **ـ كارى فيشر**

وأفضل تواصل للعينين يتم بطريقة مباشرة ، ولكن ليست حادة وصارمة . فحاول بين الحين والآخر أن تبعد بصرك عن الشخص الآخر ـ أو على الأقل أن تنظر إلى أكتافه ـ حتى لا يبدو عليك أنك تتذكر وجهه . وإذا نظرت لمن حولك

بطريقة تنم عن عدم الارتياح فلن يشعر الآخرون بالارتياح تجاهك . ومن الممكن أيضاً أن تكتفى بالنظر إلى وجه الشخص الذى تتحدث إليه بدلاً من العين فقط .

ففى اللقطات السينمائية المأخوذة عن قرب ، ستلاحظ أن الزوج ينظر أولاً فى إحدى عينى زوجته ، ثم ينظر إلى العين الأخرى ، فهذا الأمر يجعل المشهد أكثر إثارة . وفى الحياة عموماً تستطيع أن تستخدم هذه الطريقة حيث إنها تجعلك أكثر استجابة للأشخاص الآخرين !

التلامس

بعض الناس يلامسون بعضهم البعض فى أثناء حواراتهم . وقد نصحت إحدى المتخصصات فى مجال التخاطب بضرورة التلامس ، وقالت : " إن لم تكن قادراً على التلامس فحاول أن تنقل نفس الرسالة التى لم تستطع نقلها من خلال اللمس ، عن طريق انطباعات الوجه ، وحدة الصوت ، وكذلك الكلمات ، ولكن لا تكتف بفعل هذه الأشياء " .

وهناك رأى آخر يؤكد أن الشخص يحجم عن لمس أشخاص تعرف عليهم فى العمل أو فى أى مقابلة اجتماعية عدا المصافحة بالأيدى . فمن المنطقى أنك ستقع فى خطأ كبير إذا قمت بملامسة شخص لا يرحب بذلك . فإذا قمت بملامسة شخص لا يرحب بمثل هذا التلامس ، فسيعتبر هذا الشخص أن تصرفك عدوانى سواء كان رجلاً أو امرأة ، وذلك مقارنة مثلاً بعدم مصافحتك لشخص بشكل ودود رغم علاقتكما الحميمة .

فربما يشكوك شخص لصديقه قائلاً : " إنه لم يعانقنى ! ماذا به ؟ " . وقد يشعر شخص آخر باستياء عندما تقترب منه وتلامسه .

يقول مدير الشركة : " عندما ألتقى بأشخاص جدد ، فإننى أصافحهم ثم أعانقهم من خلال وضع ذراعى حول أكتافهم . ربما يشعرون بالاضطراب وقد يحاولون التراجع إلى الخلف ، وربما يستمتعون بالأمر ، ولكنهم لن ينسوا ذلك " .

وقد تتخذ قراراتك الخاصة المتعلقة بالملامسة والعناق ، ولكن من الأفضل أن توفر عناقك لأصدقائك وعائلتك .

الاختلاط مع الآخرين

من أهم قواعد التحدث فى أية مقابلة عمل أو أية مقابلة اجتماعية أن تنتقل بحديثك من شخص لآخر أو من مجموعة صغيرة إلى مجموعة أخرى ، وذلك حتى لا تمكث مع كل شخص لفترة طويلة .

وإذا كنت تتحدث مع شخص واحد ، فحاول أن تتفق معه على أن تقابله مرة أخرى لتناول الشاى أو الغداء . ولا تنفرد بشخص معين من بين المجموعة وتتحدث عن موضوعات منفصلة .

يعتاد معظم الناس على الاختلاط مع الآخرين ، ولذا إذا أردت أن تتركهم لتتحدث إلى مجموعة أخرى ، فسوف يرحبون بهذا الأمر دون أى انزعاج .

إذا التقيت بشخص عادة ما ينفرد بالحديث معك ، فحاول أن تحجم عن الحديث معه من خلال استخدام بعض عبارات الوداع الواردة فى القِسم التالى .

بعد التحدث مع شخص ما

إن إنهاء المحادثة يعد أصعب من بدئها ، فهناك مبادىء يجب مراعاتها بخصوص هذا الأمر ، فلا ينبغى أن تنظر إلى ساعتك وتنزع معطفك ، وتنسحب فجأة .

إنهاء المحادثة

تنتهى معظم المحادثات نهاية ملائمة وطبيعية عندما يشعر المتحدثون بضرورة تغيير الأفراد الذين يتحدثون إليهم .

إذا التقيت شخصاً يفتقد مثل هذا الإحساس فسوف تكون بحاجة إلى أن تتخلص منه ، فلا ينبغى أن تلوح لأصدقائك حتى يأتوا ويخلصوك من هذا الشخص ، فهذا التصرف غير لائق على الإطلاق . ولا ينبغى أن تزوغ ببصرك أو تتصرف بأسلوب غير لائق . فإن ذلك الشخص قد تلقى منك دعوة ، ومن الواضح أنه سعيد

> لقد سعدنا بك كثيراً .
>
> **ــ جين أوستن**

بضيافتك له ، وسيرغب بقية الحاضرين فى وجوده معهم ؛ لذا لا ينبغى أن تتصرف بحماقة

فما الذى يجب عليك فعله حتى تتفادى هذا الموقف ؟ يجب دائماً أن تملأ كوبك حتى ربعه فقط حتى يصبح لديك عذر كى تذهب وتملأه من جديد .

يمكنك أيضاً أن تقاطع نفسك بدلاً من مقاطعة الآخرين :

" لقد انطلق مؤخراً خط الإنتاج الجديد الذى أباشره - يا " أوميجوش " ، ويجب أن أكون هناك فى الحال . آسف للغاية ! " .

أو حاول أن تستخدم إحدى العبارات التالية :

" قبل أن أنسى ، أود أن أطرح على " سونيا " سؤالاً ما . معذرة " .

" قبل أن أرحل ، دعنى أقدم لك صديقى " .

" بالمناسبة ، هل تعرفون مكان حجرة الضيافة ؟ " .

" كم الساعة الآن ؟ يا إلهى ! معذرة ؛ فيجب أن أجرى مكالمة هاتفية على الفور " .

" هل أخبرت جيرى عن مشروعك ؟ أعتقد أنها ستهتم بالأمر " .

" معذرة " إيما " (تسترعى انتباه المار) ، هل التقيت بـ " ستيوارت ؟ " .

" معذرة ، فإننى بحاجة لتناول شىء ما . فأنا أعتقد أننى على وشك الإصابة ببرد " .

" أطيب تمنياتى لعائلتك " .

" حظ سعيد فى مشروعك . أود أن أسمع أخباراً جديدة عن هذا المشروع " .

" سأذهب لأبحث عن شىء أتناوله " .

" أود مقابلة " سوريش " . دعنا نذهب لنلقى عليه التحية " .

" لا أود أن أحتكرك ، لذا سأدعك تذهب لمقابلة الآخرين " .

" أود أن أسأل " باميلا " عن خطابها . هل تود أن تأتى معى ؟ " .

" لم ألق التحية بعد على مضيفنا - معذرة ؟ " .

" أتمنى أن نمارس بعض الأعمال معًا . ها هى بطاقة ائتمانى " .

" سوف أزورك يوم الاثنين فى نفس العنوان الذى أعطيتنى إياه . وحتى ذلك الوقت ، أتمنى أن تستمتع ببقية المؤتمر "

" سألقاك فى اجتماع الأسبوع المقبل " .

" معذرة ، ولكننى قد نسيت إحضار شيء ما " .

" معذرة ، ولكننى بحاجة لتناول بعض العقاقير الآن " .

" أقترح أن آخذ دورى فى الترحيب بالزوار عند الباب ، معذرة .. " .

" أحاول أن ألحق بالدكتورة " سارسبن " قبل أن تغادر ـ معذرة ؟ " .

" أود أن أتحدث مع شخص يعمل فى نفس القسم الذى أعمل فيه ، ويبدو أنه قد أوشك على الرحيل " .

" لقد رأيت " ديلان كاستن " ، هل تود أن أقدمك له ؟ " .

" لقد رأيت مجموعة من الأشخاص الجدد ، هل تود أن تأتى معى حتى نتعرف عليهم " .

" لا ينبغى علىَّ أن أتحدث معك طوال الوقت ، فهناك كثيرون يودون التحدث إليك " .

" أقترح أن تختلط بالآخرين " .

" أعتقد أن " جيم " قد أشار لى كى نذهب " .

" لقد سعدت بالحديث إليك [ثم ترحل] " .

" سعدت بالحديث إليك . أود أن ألقاك قريباً " .

" لقد تحدثت إليك لفترة طويلة . فأنا واثق من أنك تريد أن تتحدث إلى بقية الحاضرين " .

" لقد استمتعت بلقائك اليوم ، وسوف أتصل بك إذا عرفت أية معلومات جديدة عن الصفقة التجارية " .

" أود أن أسأل المتحدث عن شيء ما . هل تود أن تأتى معى ؟ " .

" أود أن أخبر الشخص الجديد الذى التحق بقسمنا عن شيء ما " .

" كنت أتمنى أن ألتقى بعض العملاء اليوم . وأعتقد أننى قد رأيت أحدهم " .

[مصافحة بالأيدى] " لقد سعدت حقاً بلقائك " .

" إن الطعام يبدو رائعاً ، لذا سأذهب كى أحضر البعض "

" لقد كان الأمر رائعاً حقاً ، ولكن ربما لا ينبغى أن نتجاهل أى شخص آخر " .

" ينبغى أن أجرى مكالمة هاتفية فى أثناء تفكيرى فى هذا الأمر " .

" هل أستميحكم عذراً لدقيقة واحدة ؟ فأنا بحاجة لتفقد شىء ما " .

" معذرة ! أريد أن أذهب إلى الحمام " .

" معذرة ! فلقد لمحت شخصاً لم ألتقيه منذ عشرين عاماً " .

الوداع

قال شكسبير : " لا تفكر فى السلوك الذى ستفعله كى تذهب ، ولكن ارحل فى الحال " .

إذا كنت وسط مجموعة صغيرة ، ستود أن تودع كل شخص على حدة . أما إذا كنت فى اجتماع عمل أو إحدى المقابلات الاجتماعية قد تستطيع أن تكتب لهم بعض كلمات الشكر فى الأيام التالية .

قبل أن تغادر المكان ، ودِّع مضيفك وقل له : " شكراً جزيلاً " . أما إذا كنت فى اجتماع عمل ، فقد تستطيع أن تخبر منظم هذا الاجتماع عن مدى نجاح هذا الاجتماع . وفى الاجتماعات الكبيرة ، قد تستطيع أن تتسلل خلسة دون أن تودع سوى أصدقائك ومعارفك الذين كنت تتحدث إليهم .

إذا أُدْرِج اسمك وسط المدعوين فيجب أن تشكر الشخص الذى أدرج اسمك .

> إن الصدق ليس كل شىء . فإن المضيف عندما تنتهى الحفلة يحب سماع عبارة : " شكراً جزيلاً ، لقد استمتعنا بوقتنا للغاية . طابت ليلتك "
>
> ـ جوديث مارتن

وفى طريقك إلى المنزل هيِّئ نفسك لأن تكون محدثاً ناجحاً مقارنة بالساعات القليلة التى تسبق المحادثة ، وإذا أردت أن تتذكر أخطاءك ، فيجب أن تفكر فى هذه الأخطاء سريعاً ، وذلك حتى لا تفعل هذا الأمر مجدداً ، ولكن لا تمعن النظر فى الأمر . وبدلاً من ذلك حاول أن تتذكر الوجوه التى ابتسمت لك والأشخاص الذين استمتعوا بالتحدث إليك .

الفصل ٢

كيف تكسب محبة الآخرين ؟

إننى أشعر بالملل من الشخص الذى يكثر من مجاملتى .

ـ أوتو فان إيسك

من أكثر الصفات الفعالة التى يجب أن تتسم بها فى أثناء المحادثة هى التعبير عن التقدير ، ففى أية محادثة يجب على الأقل أن تذكر ملاحظة تقديرية واحدة . وإذا قمت بفعل هذا الأمر حقاً فقد ترغب فى تصفح هذا الفصل حتى تتعرف على الأساليب والعبارات المفيدة وما يجب فعله وما لا يجب .

> عندما نسمع ما يوضح أن لنا خصوصية وروعة ، فإن ذلك يعد أمراً مثيراً للغاية .
>
> ـ جيل شيهى

ففى أية محادثة ـ سواء كانت مقابلة اجتماعية أو اجتماع عمل ـ لن يتذكرك الحاضرون فيما بعد سوى من خلال الملاحظات الجيدة التى ترد بها حينما يقول شخص ما شيئاً أو يفعل شيئاً . حاول أن تنمى هذه الموهبة ، وسوف تجد نفسك من أكثر الأشخاص المحبوبين فى أية مقابلة .

التعبير عن التقدير

يجب أن تعتاد على البحث عن أى شىء حتى تقدر الشخص الآخر ، فإذا كنت تعمل معهم فسيكون لديك بعض الأشياء التى تستطيع ذكرها أو قولها : " لقد تقريرك الأخير مؤثراً للغاية " . " لقد لاحظت أن نسبة مبيعاتك تتحسن هذا الشهر " . " إننى أحب نظام الهاتف الجديد "

قد تُعجب ببعض الأشخاص ولكنك لا تستطيع أن تخبرهم بذلك . ولكن يمكنك أن تضاعف فعاليتك فى العمل والمنزل من خلال إظهار إعجابك بالأشخاص الآخرين .

وإذا كنت تعرف هذا الشخص اجتماعياً فستعرف الكثير لتبدأ : " لقد مررت بمنزلك منذ أيام ووجدت أنه يطل على منظر خلاب " ، أو " إننى معجب بك لأنك تجد وقتاً لتعد الحساء فى نهاية الأسبوع " .

> إن القادة يقدرون آراء الناس ويوحون إليهم أنهم ذوو شأن . فإن إطراء أى شخص لا يستغرق وقتاً طويلاً ، فمتوسط هذا الإطراء ست ثوان .
>
> **ـ كونى بودستا وجين جاتس**

أما الأشخاص الذين لا تعرفهم فأنت بحاجة إلى الاستماع إليهم بإنصات حتى تجد فرصاً لتبين لهم أنك تعتقد أنهم أشخاص ودودون حقاً .

لا تشعر بالإحراج من قول أشياء ممتعة وشيقة ، فثقافتنا تحب التعليقات الملفتة والقصيرة (مثل برامج التعليقات والضحك التى يعرضها التلفاز) أكثر من التعليقات الإيجابية أو الإطراءات مادام معناها حقيقياً ، وقلما تفشل تلك التعليقات فى إبهاج الآخرين .

> هناك شخص نمّام ينشر أخبار الآخرين ، وهناك شخص ممل يحدثك دائماً عن نفسه ، أما المتحدث اللامع هو الشخص الذى يحدثك عن نفسك .
>
> **ـ ليزا كيرك**

لا تنتظر وقوع أحداث عظيمة : " تهانينا بالفوز بجائزة نوبل ! "

فالناس يتلقون إطراءات كثيرة على الإنجازات الكبيرة ، ولكنهم يحبون سماع المديح على الإنجازات الصغيرة . " لقد أعجبت بالكارتون الذى رسمته على لوحة البيانات ـ فدائماً أتوقف كل صباح وأضحك عندما أرى هذا الكارتون " .

ففى أول الأمر قد تشعر بأن هذا الأمر ليس له معنى وربما يرجع ذلك لأنك لم تعتد على إطراء الآخرين بسهولة ، ولكن تصرَّف وكأنك معتاد على ذلك حتى يحدث ذلك بالفعل .

حينما لا تجد فى شخص ما شيئاً تمتدحه به ، فربما تستطيع أن تُكْسِبه ثقة وأملاً فى المستقبل ، بأن تقول : " أتوقع أن أسمع عنك أخبارا جيدة فى السنوات القليلة المقبلة " ، أو " أرى أنك ستصبح على ما كنا نتوقعه " ، أو " كم سعدت حقاً بالتعرف عليك " .

التقدير الفعال

- هو التقدير الموجز . فكلما طال مديحك للشخص أصبح هذا المديح بغيضاً ومتكلفاً .
- هو المديح الصادق . إذا اختلقت إعجابك بشخص ما فسوف يتضح هذا الأمر سريعاً . استمع إلى حديث كل شخص حتى تعرف ما الذى يفخر به . وإذا استطعت فعل ذلك بصدق فهذا هو ما تحتاج إلى مدحه وتقديره . حاول أن تسعد حقاً بإنجازات هذا الشخص وسيتضح هذا الأمر من خلال كلامك ، بل سيتضاعف تأثير هذه الكلمات . قال ويليام هازليت : " إن فن إسعاد الآخرين يكمن فى الشعور الذاتى بالسعادة " . فإذا نجحت فى اكتساب هذه القدرة وتنميتها سيصبح لك مستقبل اجتماعى ناجح .

> من أكثر المبادئ المتأصلة فى الطبيعة البشرية هى الاحتياج إلى الإعجاب والتقدير .
>
> ـ ويليام جيمس

- أن يكون تقديرك محدداً . فإن قولك " أنت رائع " ليس له معنى محدد مقارنة بقولك : " إن أجرك الأخير خرافى بالفعل . فأنت تعرف بالفعل

كيف تعرف الحصول عليه ! " ، أو " أعتقد أن هذا أكثر اجتماع مثمر لنا منذ شهور . فأتمنى أن ترأس الاجتماع القادم . " ، أو " إن الغطاء الجديد الموجود فى الردهة رائع حقاً ".

- عبارة عن عبارات إيجابية وليست سلبية . فبدلاً من قول " لا أصدق أنك فعلت ذلك ! " ، قل : " لقد بهرت حقاً بما فعلته ! "
- اجعل الشخص الذى تتحدث إليه يشعر بالأهمية . فإذا تذكرت أحد إنجازات هذا الشخص فسوف يشعر بالأهمية على الفور ، وإذا وجدت شيئاً يفخر به وقمت بذكره فسوف يشعر بأنه ذو شأن ... وأنت كذلك .
- هناك أيضاً " المديح المنقول " ، والذى عادة ما يستخدم من شخص لآخر . وهذا المديح يكون له تأثير شديد فى نفس الشخص الذى يتم مدحه : " لقد أخبرتنى " جينى " بأنها قد اشترت منك خزانة كبيرة ، وقالت إنها لم تجد مثل هذه الخزانة فى كل الدول التى سافرت إليها " .
- يكون المدح والتقدير مفيداً فى أماكن العمل . فإذا أردت أن يمنحك الناس أفضل ما لديهم ، فحاول أن تمدحهم بأفضل ما لديهم ، وربما تستطيع أيضاً أن تقول لهم " جيد " ، أو " أفضل " ، وكذلك " الأفضل " .
- أخبر الناس بأنهم يجيدون ما يفعلونه . فمن الممكن أن تشيد بمنازل الناس وممتلكاتهم وملابسهم ، وكذلك حيواناتهم الأليفة ! ولكن ما يتذكره الناس دائماً هو الملاحظات التى تبديها على ما يفعلونه بإتقان : " إنك ترحب بالناس وتدللهم عند استضافتك لهم " ، أو " لم نحظ بموظف استعلامات يرحب بزوار الشركة مثلما تفعل " .
- استخدم أفعالاً مثل : " يعجب " ، " يقدر " . وصفات مثل : " على قدر من المعرفة " ، " بارز " ، " ناجح " ، " ملحوظ " ، " قانع " ، " مدهش " ، " ممتاز "

وهناك بعض الملاحظات التى تستخدم لإبداء الإعجاب والمدح :

" لقد تأثرنا بالطريقة التى فزت بها هذه الجائزة " .

> لا يقدر الناس قيمة الإطراء إلا حينما يتلقونه . فلا يشعر المرء أنه رائع إلا عندما يقال له ذلك .
>
> **ـ كاثرين فلورنن جيرولد**

" لقد أعجبت بشجاعتك في تخطى الحادثة التى مررت بها . فقد سمعت أن الطريقة العلاجية التى خضعت لها كانت شاقة للغاية " .

" إننى معجب بالطريقة التى تستخدمها فى حفظ الأوراق فى الملفات ، فقد كنا بحاجة إلى هذه الدقة منذ سنوات طويلة "

" إننى معجب بالعمل التطوعى الذى تقوم به ، فما فعلته كان له تأثير كبير " .

" إن مكتبك منظم للغاية ـ ليتنى أنظم مكتبى مثلك ، ولكن لا يبدو أننى أستطيع فعل هذا الأمر "

" لا أعرف ما الذى سأفعله دون مساعدتك " .

" إننى معجب حقاً بالطريقة التى تبسط بها نظام الاتصال " .

" إننى أحب الطريقة التى تفكر بها ! " .

" أنا سعيد حقاً لأنك تمكنت من المجىء اليوم " .

" لقد لمحت حديقة منزلك فى أثناء مرورى بالقرب منها ، فوجدتها رائعة ! " .

" لقد عرضت خطابك على رئيس تحرير الصحيفة ، وقد سعد به كثير ، فلقد عبر هذا الخطاب عما أفكر فيه ، لقد استطعت أن تعبر بالكلمات عما كان يخالجنى " .

" لحسن حظنا أنك ترأس لجنة جمع التبرعات مرة أخرى " .

" لقد أعجبتنى شجاعتك عند مداخلتك فى أحد برامج المذياع ، فقد كنت أتمنى أن يعترض أحد على ما يقولونه " .

" لقد استمتعت بهذه المحادثة للغاية " .

" إننى أقدر حقاً الدور الفعال الذى تقوم به تجاه برنامج إعادة التصنيع فى الحوار " .

" ألست الشخص الذى قام بإعادة وضع النباتات فى الأصيص الموجود فى الردهة ؟ إنها تبدو أفضل بكثير " .

> يحب كل شخص أن يمدحه الآخرون من حوله .
>
> **- إبراهام لنكولن**

" لقد أخبرنى شخص ما بأن ورشة العمل الخاصة بك من أفضل ورش العمل على الإطلاق " .

" جميعنا فخورون بعملك " .

" يالها من فكرة ممتازة ! فلم أفكر فى هذا الأمر من قبل " .

" إنك تعرف جيداً ما الذى يجب قوله فى الأوقات العصيبة " .

" إنك شخص يتمتع بروح الدعابة ، وسوف يصبح المكتب كئيباً فى غيابك " .

" لقد شعرنا بفخر شديد بعد أن نجحت فى إقناع الحى فى رصف الطرق " .

" إنك تعرف جيداً كيف تبهج من حولك . أشكرك على تقديرك لعملى " .

" إنك شخص مضياف حقاً تعرف كيف ترحب بضيوفك " .

" إننى لا أستطيع نسيان مراعاتك لشعورى بعد وفاة والدتى - شكراً لك مرة أخرى " .

" إن واجهة متجرك تجذب المارة ، فسريعاً ما يدخلونه لإجراء المكالمات الهاتفية . ياله من عمل جيد حقاً " .

" إن عملك على وضع أخلاقيات فى التشريعات الحكومية يعد عملاً مؤثراً حقاً . فقد كنت أنتظر منذ سنوات طويلة مقدم شخص مثلك لديه مهارات كثيرة " .

" لقد أثرت فى حياة ابنتى تأثيراً إيجابياً " .

" لقد واجهت تحديات كثيرة هناك ، ولكن يبدو أنك قادر على مواجهة مثل تلك التحديات " .

" لقد بذلت مجهوداً شاقاً حتى تعد هذا الكتيب " .

التقدير غير الفعال

◄ تعد المبالغة محاولة واضحة للمداهنة والتملق مثل قولهم : " أنت أفضل مساعد في العالم ! " ، " يجب على مديرتنا التنفيذية أن تتوخى الحذر بعد أن انضممت إلى مجموعة العمل . " ، " أنت أفضل رجل دين التقيت به "

> إن المبالغة في المديح مثل وضع عشرة قطع من السكر في كوب القهوة ، فلا يتذوقه سوى القليلين .
>
> **- إميلي بوست**

هذا الأسلوب سوف يجعل من حولك يشعرون بالقلق وعدم الارتياح ، وقد لا يفهم الآخرون المعنى الحقيقي لمديحك مثل : " لا أستطيع أن أخبرك عن مدى سعادتي بأنك تقوم بكل أعمالك سريعاً وأن أخبرك عن مدى سعادتي بأنك تقوم بكل أعمالك سريعاً وبإتقان " ، " لم نرك منذ فترة بعيدة ، ولكنني أعرف أنك الشخص الذي سنرجع إليه حينما نكون بحاجة للبحث في المراجع " ، " إن موعظتك هذا الصباح كانت مؤثرة للغاية وقد ألهمتنا الكثير من الأفكار " .

لا تعبر عن شيء لا تشعر به ، فإذا كنت غير صادق في مشاعرك فسريعاً ما يشعر الآخرون بذلك . استخدم لغة تعتادها .

◄ لا تشر إلى " الحظ " في كلامك وتؤكد أن له دوراً فعالاً في إنجازات الآخرين ، " من الجيد أنك قد توصلت إلى هذا الشعار . يا لها من ضربة حظ " ، " إنك محظوظ حقاً لأنك قد حصلت على هذه الرخصة " ، وعلى الرغم من الدور الذي يلعبه الحظ في نجاح بعض الأشخاص ، فإن العمل الجاد له دور فعال أيضاً في نجاح الكثير من الأشخاص . وليس من الجيد أن تنسب نجاح أى شخص إلى الحظ حتى وإن كان الأمر كذلك بالفعل .

◄ المديح غير المحدد : " لقد أحسنت صنعاً بهذه النتيجة " ، " لوحة رائعة !" ، " إنك الأفضل "

فالناس يفضلون دائماً سماع بعض التفاصيل : " هذه أول روزنامة تحتوى على صور فأنت تريد بالفعل الاحتفاظ بها - اختيار جيد

حقاً ! " ، " لوحتك تذكرنى بالصيف الذى قضيناه فى بلدة بريتانى - فهذه اللوحة تثير مشاعرى " ، " لقد نجح مشروعك فى الاستفادة بإسهامات جميع الأفراد "

فمن الصعب أن تشرح سبب إعجابك بعمل شخص ما ، ولكنها تحقق نتيجة فعالة ، وسوف تجد أن مجهوداتهم التالية ستستحق المدح بشكل أكبر .

◄ مديح الشخص بدلاً من أن تمدح أعماله : " أنت عازف ماهر ! " ، " إنك شخص مضياف حقاً ! " ، " إنك أكفأ المديرين "

وبدلاً من ذلك من الممكن أن تقول : " لقد عزفت المقطوعة الأخيرة بإحساس جارف " . " دائماً ما ترحب بوجودى هنا ، لذا أشعر بالسعادة حينما تدعوننى " . " دائماً ما أسمع أنك تعمل بجد ، يبدو أنك قد نجحت فى أن توازن بين القيادة الحكيمة والعمل الجيد " .

إذا أخبرت شخصاً ما بأنه طاه ماهر فلن يصدق كلامك ، فهو يعرف أن هناك مئات من الطهاة يتمتعون بكفاءة تفوقه بكثير . ولكن أخبره بأنك تتناول فطيرة اللحم التى يعدها ثلاث مرات فى اليوم ، وسوف يصدقك . فإذا كان هذا الشخص طاهياً ماهراً بالفعل فمن المحتمل أنه لن يصدقك ، ولكن إذا كان هذا الشخص ماهراً فى إعداد فطيرة اللحم ، فمن المحتمل أن يصدقك وسوف يقبل هذه المجاملة ، وفى المرة القادمة سوف يعد لك أفضل طعام .

◄ التظاهر . حينما تبدو الملاحظة وكأنها نوع من التقييم لا تعتبر مجاملة حقيقية : " حسناً ، فمن يصدق أنك قد تخرجت وحصلت على تقدير امتياز ؟ " ، " إنك لعطوف حقاً كى تعطى النقود لهذه المرأة المتسولة " ، " إنك رائع حقاً كى تتمكن من شراء عربة من أموالك الخاصة " .

تقبَّل المديح

عندما ينتهى شخص ما من مديحك فعليك أن تقبل مديحه ، وأن يبدو على وجهك انطباعات السرور . والهدف من ذلك هو تأكيد التعليق الذى ذكره الشخص الآخر .

ولا يجب أن ترد المجاملة " يعجبنى رداؤك أيضاً " ، " تقديمك كان رائعاً أيضاً " ، " أنت أيضاً لعبت بمهارة " . وإذا كنت تنوى فعل ذلك فعليك أن تقول : " لا أصدق ذلك ! فقد كنت على وشك إخبارك بنفس الشىء ! " ، " أنت تفكر فى نفس الشىء الذى كنت أفكر فيه فقد أوشكت على ذكر مقالتك " .

والكثيرون من الناس يحاولون أن يتسموا بالتواضع ، فهم يتلقون المجاملة بنوع من إنكار هذه المجاملة . " يا إلهى ، لم تكن جيدة مطلقاً " ، " لقد كتبت هذه المقالة فى خمس دقائق ولا أعتقد أنها جيدة " ، " هل تتحدث عن هذا المعطف ؟ إنه قديم للغاية " ، " شكراً ولكنها لم تكن ذات أهمية " ، " لقد لعب الحظ دوراً كبيراً فى هذا الأمر " . اصرف الانتباه عن المجاملة وأخبر الشخص الآخر بما يتحدث عنه .

> إن المدح هدية ، فلا تضيعها إلا إذا أردت أن تجرح شعور الشخص الذى قد مدحك .
>
> **- إلينور هاملیتون**

إذا شعرت بأنك مجبر على المشاركة فى الحديث ، فعليك أن تنتظر سماع بعض الجمل حتى تدع الشخص الآخر يمدحك ، ثم قم بإضافة : " لم أكن لأفعل ذلك دون مساعدة فريق العمل "

وأسهل رد على المدح هو : " يالك من شخص لطيف حقاً ! " . وهذا الرد يعكس شعورك بالمودة تجاه الشخص الآخر . كما أن هذا الرد يعد مديحاً فى حد ذاته .

وهناك ردود مختلفة قد تستخدم للرد على المدح مثل :

" إنك شخص ودود كى تخبرنى بذلك " .

" مرحى ، لقد لاحظت ذلك . شكراً لك ! " .

" يا لك من شخص ودود ! " .

" أشكرك على هذا المديح " .

" إننى حقاً أقدر هذه المجاملة " .

" إننى أقدر اهتمامك " .

" إننى أقدر ملاحظتك " .

" أنا سعيد حقاً لسماع ذلك " .

" أنا سعيد لأنك قد سررت " .

" أنا سعيد لأنك أخبرتنى بذلك " .

" كان مشروعاً رائعاً حقاً " .

" لقد سمعت عنك أشياء كثيرة أيضاً ، ولكنها أشياء جيدة ! " .

" شكراً لك " .

" شكراً على ذكرك هذا " .

" شكراً لك فلقد مدحك " فرانك " أيضاً " .

" شكراً لك على إبلاغى بهذا الأمر " .

" لقد تذكرت ! " .

" يسعدنى اهتمامك ، شكراً لك " .

الفصل ٢

كيف تُحسن الاستماع إلى الآخرين ؟

لقد أوضحت البحوث أن عدم الإنصات للآخرين من
أكثر أسباب فشل العلاقات الشخصية .

ـ لارى باركر ، كيتى واتسون

يعرف معظمنا كلمة " ينصت " بمعناها البسيط الذى يشير إلى السمع . ولكن المعنى اللغوى لهذه الكلمة قد يدهشنا ، فإن المعنى اللغوى للإنصات فى قاموس التراث الأمريكى هو " أن تبذل جهداً حتى تسمع شيئاً ما " ، و " أن تعر انتباهك إلى شىء ما " . " فإذا أردت أن تصبح متحدثاً جيداً فتذكر أن الإنصات لا يقتصر فقط على أن تدع الشخص الآخر يتحدث ، بل يجب أن تعره انتباهك وأن تبذل جهداً حتى تسمع ما يقال .

لذا فالإنصات سلوك نشط غير سلبى ، وهو عبارة عن الاستماع والفهم والتذكر .

لا ينبغى أن تظل صامتاً عندما يتحدث الآخرون فهذا الأمر لا يعد إنصاتاً على الإطلاق ، ولكن يجب أن تجعل المتحدث يشعر بأنك تنتبه لحديثه من خلال طرحك بعض الأسئلة أو إبداء بعض التعليقات على ما قاله . فإن المستمع الجيد يخرج من الآخرين أفضل ما لديهم ، فهو شخص متفاعل مع الآخرين . وتومض عيناه بين الحين والآخر نتيجة لاهتمامه وسعادته ولا ينتبه لشىء سوى الأشخاص المتحدثين إليه .

ـ ليليان إيشلر

إن المتحدث الجيد هو الذى يشارك فى الحديث ، يعرض آراءه وأسئلته حتى يستمر الحديث . فإذا أردت أن تضيف شيئاً جديداً فلا تتحدث كثيراً حتى لا تمنع الآخرين من الحديث ، فإن المحادثة الجيدة يجب أن تكون حوارات متبادلة بين الطرفين .

وقد لاحظ الإنجليزى " رايموند مورتيمور " أن المحادثة فى الولايات المتحدة : " ليست كلعب التنس حيث تقوم برد الكرة إلى شريكك ، ولكنها كلعب الجولف حيث تقوم بقذف كرتك " .

> إن الشخص الذى يتمكن من سماع الآخرين يستطيع أن ينصت اليهم .
>
> ـ جوان جرينبرج

وبالتالى فإنه لا يجب أن تتحدث على طريقة الجولف ، وحدك ولا تود أن تدع الآخرين يتحدثون طوال الوقت بنفس الطريقة ، فالإنصات مثل لعب التنس حيث تشارك الآخرين الحديث ، ومثل أى مباراة تنس جيدة تود أن ترى نفسك لائقاً ، حيث تلعب أنت وشريكك بنفس الكرة وتتناوبان دفعها .

وإذا فكرت فى الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات مع الأصدقاء وغيرها من المحادثات لربما وجدت أنه قد نوفر الكثير من الوقت إذا أنصت كل شخص للآخرين جيداً حتى لا يضطره لإعادة كلامه . فكم مرة نرد بنفس الإجابة ، أو نعيد ذكر نفس المعلومات أو الأحداث ؟ فإن الإنصات يوفر الوقت والجهد ـ ويبدو على وجوه هؤلاء الأشخاص الضيق نتيجة لعدم إنصات الآخرين لهم .

كيف تصبح منصتاً جيداً ؟

- أن تنتبه للشخص الذى تتحدث إليه ، ولا تصرف الانتباه لما يدور حولك ، أو تفكر فى اهتماماتك وأفكارك الخاصة .
- يجب ألا تنصت فحسب ، بل أظهر أنك منصت باهتمام شديد لما يقال ، وأن تميل بخفة للأمام ، وأن تومئ برأسك بين الحين والآخر وتقول : " نعم ، نعم " ، بين وقفات الكلام .

◄ نصح " ديل كارنيجى " الناس قائلاً : " كن ممتعاً ، فيستمتع الآخرون بك " ، حاول أن تجد شيئاً قد أعجبك فى حديث الآخرين .

◄ يجب أن تحدث تواصلاً بالعينين بينك وبين الشخص الذى تتحدث إليه ، ولكن حاول ألا تركز عينيك على هذا الشخص طوال الوقت حتى لا يتضايق .

> لقد كنت غير متفق مع النظرية الحديثة التى تؤكد أن فن التحدث يكمن فى الإنصات الجيد ، فهذه النصيحة جعلت الآخرين يسخرون من بعضهم البعض ، وحينما تتحول المحادثة إلى حديث منفرد ومليئة بالأسئلة القصيرة ، فإنها لا تعد محادثة على الإطلاق ، بل تصبح لعبة مملة مهينة ، وقد تشعر الإنسان بالوحدة .
>
> **- باربرا وولترز**

◄ يجب أن تعكس انطباعات الآخرين ، فابتسم وتجهم وأومىء واضحك حينما يفعلون ذلك .

◄ اطرح أسئلة متعلقة بالموضوع الذى يتحدث عنه الشخص الآخر حتى تبين له أنك تتابع حديثه .

◄ وحتى تنصت جيداً ، فأنت لست بحاجة إلى سماع هذا الشخص فحسب ، ولكن يجب أن تفهمه جيداً ، وهذا يعنى أن تطرح عليه أسئلة استفسارية . وحتى تكتمل المحادثة فلابد من وجود تبادل فى الحوار ، ولذا ستود أن تطرح أفكارك الخاصة على الموضوع . حاول استخدام الجمل التالية :

" من خلال ما قلته ، هل أنت ... ؟ "

" هل سمعت أن هذا الأمر صحيح ؟ إنك تعتقد ... "

" هل تعرف ما الذى سيفعله منافسوك ؟ " .

" هل يمكنك أن تعطينى مثالاً على ذلك ؟ " .

" هل يمكننا أن نعاود الحديث عن حيوان ابن عرس ؟ " .

" هل رأيت عمود الرأى الذى نُشِر فى جريدة الأمس عن هذا الموضوع ؟ " .

" أنــت تعتقــد أنهــا أزمــة اقتصادية " .

" نعم ، ولكـن إذا حـدث هـذا دائماً ... " .

> إذا أردت أن ينصــت لــك الآخــرون فينبغى أن كى تنصت لهم أولاً .
>
> **ـ مارج بيرسى**

" كيف جئت من هناك إلى هنا ؟ " .

" ما الذى تعتقده عن المنتج الجديد ؟ " .

" كيف نجحت فى أداء هذا الدور بيد واحدة ؟ "

" أتفق معـك فـى الـرأى المتعلـق بالصـدع ، ولكـن مـاذا عـن الـزلازل التـى لم تصل لمقياس ٣,٠ ؟ " .

" لقد عرفت أهمية هذا الأمر بالنسبة لك " .

" إذا كنت فهمتك جيداً ، فإنك تعتقد ... " .

" لم أفكر فى هذا الأمر بهذه الطريقة " .

" لقد قرأت مقالة عن هذا الأمر الأسـبوع الماضـى ، ولكننـى لا أفهـم كيـف يصبح أفضل لما حدث هناك " .

" إننى أفهم ما تعنيه ، ولكن هل هذا هو ما يحدث دائماً ؟ " .

" أنا أعرف إلى ما سيصل إليه هذا الحوار ، ولكن استمر ؟ " .

" لقد فكرت فيك عندما سمعت عن المولود الأخير " .

" من ناحية أخرى ... ؟ " .

" كما كنت أرغب دائماً أن أسأل أى شىء عن كيفية عمل ذلك " .

" دعنى أرَ إذا كنت قد عرفت موطنك أم لا " .

" هذا الأمر مثير حقاً ـ أخبرنى بالمزيد " !

" على الجانب الآخر ، ماذا سيحدث إذا لم يأت أحد ؟ " .

" من المحتمل أنك ستستمتع بالصحبة القليلة " .

" هل تعتقد ... ؟ " .

" ما الذى تعتقد حدوثه فيما بعد ؟ " .

" ما الذى تقوله ... ؟ "

" هل تعتقد أن كل مُركبَات الفينيل سوف تؤدى إلى ذلك ؟ " .

" إذن فأنت تعتقد أن ... " .

" أخبرنى بالمزيد عن منجم الفضة الذى ذكرته من قبل " .

> أن تنتبه بشكل كلى للشخص الذى تتحدث إليه يعد أمراً مهماً للغاية ، فليس هناك إطراء أكثر من ذلك .
>
> ـ تشارلز دبليو . إليوت

" لابد أن هذا العام كان عاماً قاسياً على عائلتك " .

" أنت تنظر لهذا الأمر بصورة جديدة مختلفة " .

" أنه لإنجاز حقيقى " .

" معذرة ، ما هو لينورون ؟ " .

" حسناً ، ولكن ما الذى سيحدث إذا ... ؟ " .

" ما هى العيوب ؟ " .

" ماذا تعنى بقولك قريباً ؟ " .

" ما الذى دفعك للبدء فى هذا الاتجاه ؟ " .

" ما الذى حدث بعد ذلك ؟ " .

" عندما ذكرت ألواح فول الصويا الآن تذكرت بيعك له فى المدرسة منذ بضع سنوات ، وذلك لجمع التبرعات " .

" عندما ذكرت " الجاز " ، عن أى فنان ستتحدث ؟ " .

" ما الذى تعنيه عندما ذكرت الفيضانات ؟ " .

" أين أستطيع إيجاد المزيد من المعلومات عن هذا ؟ " .

" هل ستستطيع أن تصل لهذه النتائج مرة أخرى ؟ " .

> إن المنصت الجيد لا يكون محبوباً فى كل مكان فحسب ، ولكنه بعد فترة من الوقت سيعرف شيئاً ما .
>
> ـ ويلسون ميزنر

" هل يمكن لى تحقيق النجاح فى ذلك ؟ "

" هل ستفعل نفس الشىء مرة أخرى ؟ "

" يبدو أنك قد تنازلت عنه تماماً "

" هل أنت جاد حقاً بشأن هذا الأمر ؟ "

- كرر أو لخص النقاط الأساسية التى ذكرها الشخص الآخر ، ولكن لا تكررها بنفس الطريقة ، ولكن حاول أن تستخدم كلمات أخرى .
- بعد أن ينتهى الشخص الآخر من حديثه ؛ اترك له بعض الوقت ، فربما يضيف شيئاً آخر ، فالعديد من المنصتين يبادرون إلى الحديث بمجرد أن ينتهى الشخص الآخر من حديثه .
- حاول أن تشير إلى أشياء قيلت فى بداية المحادثة حتى تبين للشخص الآخر أنك كنت منصتاً لكل ما قاله .
- تحلَّ بالصبر . إذا كان الشخص الآخر يبحث عن كلمة أو يترك بعض الوقفات ، فعليك أن تدعه حتى يُجمع أفكاره .
- حاول أن تضع نفسك فى مكان الشخص الآخر ، وأن تشعر بما يشعر به ، ومن الممكن أن تربط تجربة هذا الشخص بتجربتك .
- قبل كل شىء ، حاول أن تعوِّد نفسك على أن تُشْعر الآخرين بأنك ترغب فى سماعهم . فكلما أنصتَّ جيداً ، أصبحتَ قادراً على تقييم ما قيل ، وسوف تجد نفسك بحاجة إلى الإنصات ، ولكن فى بداية الحديث تظاهر بأنك ترغب فى الإنصات . وسوف يلاحظ الشخص الآخر انتباهك واهتمامك للإنصات .

ما الذى سيجعلك مستمعاً سيئاً ؟

- عندما يتشتت ذهنك فى التفكير فى مشكلة فى المنزل أو العمل دون أن تنتبه لما يقوله الشخص الآخر .
- عندما تنشغل فى التفكير بما ستقوله لاحقاً وتنتظر دورك فى الحديث .

- حينما تقل من النظر إلى الشخص الآخر ، ولا تُحدث بينكما تواصلاً بالعينين .
- حينما يبدو عليك الشعور بالملل وتنظر إلى ساعتك وتمسح قديمك في الأرض وتفحص بقية الحجرة .
- تنتهز الفرصة لمقاطعة حديث الشخص الآخر ، فقد تفضل أن تتحدث أكثر من أن تنصت .

> أليس الأمر مملاً حقاً ... فكيف يود الناس دائماً أن يخبروك عن تجاربهم دون أن ينصتوا لحديثك ؟ فأنا أعتقد أن الطبيب النفسى أفضل بكثير من الأصدقاء فهو منصت مدفوع الأجر ولا يقاطع حديثك .
>
> **ـ هلين فان سلايك**

- أن تقوم على نحو مستمر بإنهاء جمل الشخص الآخر ؛ فهذا الأمر يعد إهانة لهذا الشخص .
- أن تكون غير مهتم على الإطلاق بالموضوع الذى يتحدث عنه الشخص الآخر فتقوم بتغييره .
- أن تطرح على الشخص الآخر الكثير من الأسئلة حتى يشعر بالإرهاق وكأنك تستجوبه ، خاصة إذا كانت أسئلتك تخص تقصف الشعر أو الحديث عن تفاصيل غير مهمة .
- إذا انشغلت فى إبداء رأيك عن شخص آخر : لقد قالت للتو : " لا تخبرى أحداً إن بنطاله مجعد " ، " إن صوتها عال للغاية " ، " إنه يعتقد أنه أمهر شخص فى الكون " ، فإن الآخرين سيلاحظون هذا السلوك السلبى . فهم لا يعرفون ما الذى يحدث ، ولكنهم لن يفضلوا أن يمكثوا معك .
- إذا تعاليت على الشخص الآخر ؛ فإذا قرأ كتاباً جيداً تخبره بأنك قد قرأت كتابين ، وإذا حضر مباراة كرة قدم تخبره بأنك قد حصلت على تذاكر جميع المباريات .
- إذا كنت جالساً فى مكتبك تقوم بالعديد من المهام فى أثناء التحدث مع شخص آخر كأن تقوم بمهمتين فى وقت واحد ؛ حيث تقوم بوضع التقارير فى

> إن الشخص المنصت سوف يتعامل مع أى موقف بطريقة تختلف عن الشخص غير المنصت وبالتالى يحقق كل منهما نتائج مختلفة .
>
> **ـ مارك إتش . ماكورماك**

الملفات ، وبإرسال البريد الإلكترونى وإغلاق الحاسوب .

◀ إذا جعلت الآخرين يشعرون بأنهم يضيعون وقتك : " نعم فأنت قد ذكرت ذلك الأمر من قبل فما الذى ستقوله الآن ؟ " ، فتجعلهم يعجلون حديثهم .

◀ حينما تكون صامتاً تماماً معتقداً أن الإنصات يعنى الصمت بينما ينتظر الشخص الآخر سماع كلمة أو كلمتين .

الفصل ٤

كيف تعمل على استمرارية المحادثة ـ أو إيقافها ؟

يكره الإنسان الفراغ ، فإن المهمة الأساسية للحديث هى شغل أوقات الفراغ . كما أن المحادثات التى ليس لها معنى لا تقل أهمية عن المحادثة الهادفة .

ـ ليديا جينزبرج

من المحتمل أنك قد اكتشفت أنك فى معظم المحادثات تحتاج إلى استخدام بعض الكلمات والعبارات " التى ليس لها معنى " وهذه الكلمات تظهر للشخص الآخر ما يلى : (١) أنك تستمتع تماماً بما يقوله أو (٢) تشجعه على مواصلة حديثه أو (٣) تجعلك تتحدث فى الوقفات (أوقات السكوت) التى يتركها لك الأشخاص الآخرون .

وعادة ما يكون الصمت مناسباً ، ولكن من الأفضل أن تستخدم عبارات لتسهيل الحوار ، فالناس لا يرعون انتباهاً شديداً لتلك العبارات البسيطة ، فالأشخاص الآخرين لا يبالون بما تقوله مادمت ترد بشىء ما .

ودون أن توقف المحادثة ، فإن هذه العبارات تجعل الشخص الآخر يشعر بأنك مهتم ومشارك فى حديثه .

لا تبال بمعنى الكلمات والعبارات التى تستخدمها ، فقد تعطى كلماتك خلفية لحديث الشخص الآخر دون أن تسترعى انتباهه . وهذه الردود تعتبر جزءاً ثابتاً فى الثقافة المعاصرة وتجعل للمحادثة وجهين . وتنشأ هذه المشكلة حينما تستخدم عبارات وكلمات واحدة لكل المواقف مثل : " رائع ! " ...

رائع تماماً . " ، يا للروعة ! ") حتى يصبح الأمر مثيراً للضيق (انظر الفصل الثامن) .

نوِّع من ردودك وتحدث بنبرة هادئة حتى لا تسترعى انتباه الاخرين تجاه ردودك .

من المحتمل أن تكون قد استخدمت بالفعل هذه العبارات ، ولكنك قد تجد القليل من بعض العبارات الجديدة ما يلائم شخصيتك وما تستطيع قوله بصدق .

ولكى تبين للطرف الآخر أنك منصت له ، قل شيئاً مثل :

" بالطبع ! " .

" نعم ! " .

" حسناً ! " .

" مذهل ! " .

" ما الذى حدث إذن ... ؟ " .

" ثم ... ؟ " .

" هل أنت جاد ؟ " .

" رائع ! " .

" أوه " .

" على سبيل المثال ... ؟ " .

" ياه ! " .

" يا للهول ! " .

" يا إلهى ! " .

" حقًا ، يا للروعة ! " .

" همم .. " .

" رائع حقًا ! " .

" أتفق معك " .

" لم أعلم بهذا الأمر " .

" لم أفكر فى هذا الأمر بمثل هذه الطريقة " .

" لا أصدق ذلك " .

" إننى أسمعك "

" أعتقد أنك مهتم حقًا بذلك " .

" سأقول " .

" شيء لا يصدق حقًا " .

" أعرف " .

" أعرف ذلك " .

" أعرف ما تقصده " .

" إنه أمر رائع ! " .

" هل أنت جاد ! " .

" حقاً هل حدث ذلك ؟ " .

" عجباً ؟ " .

" يا إلهى ! " .

" حقًا ، حسناً ! " .

" حقًا بالفعل ؟ " .

" حسناً " .

" فعلاً ؟ "

" بالطبع ! " .

" هذا له معنى " .

" لابد أنه أمر عسير " .

" إنها فكرة رائعة " .

" إنها لطريقة جديدة لفعل هذا " .

" إنه شيء ردىء حقًا ! " .

إن الإنصات وليس المحاكاة من أفضل طرق الإطراء .

ـ جويس برانزز

" ممتاز "

" سيىء للغاية ! " .

" حسناً ، من يدرى ؟ " .

" ياله من إنجاز ! " .

" ماذا تعرف عن هذا ! " .

" عجباً ! " .

" نعم ، نعم " .

" أنت متأكد ! " .

" اذكر ذلك مرة أخرى ! " .

" تستطيع أن تكون جاداً "

" إنك محق لأقصى درجة " .

" لا تقل ذلك ! " .

" هل تعنى ... ؟ " .

" أنت تمزح ! " .

ومن الممكن أن تستخدم العبارات التالية إذا أردت تشجيع الشخص الآخر على مواصلة حديثه :

" ثم ؟ "

" ما الذى حدث بعد ذلك ؟ " .

" هل تستطيع أن تخبرنى بالمزيد ؟ " .

" واصل حديثك ، فإنه رائع " .

" هل تستطيع أن تطرح علىّ مثالاً ؟ " .

" هل فعلوا ذلك حقاً ؟ " .

" هل تعنى أن ... ؟ " .

" على سبيل المثال ؟ "

" اطرح عليّ مثالاً "

" استمر "

" رائع حقاً "

" أود أن أعرف المزيد عن هذا "

" لم أفكر فى هذا الأمر بمثل هذه الطريقة "

" لا أعرف عن هذا الأمـر سـوى القليل "

" إننى أستمتع حقاً بما تقوله " .

" هل هناك أى جوانب سلبية ؟ " .

المستمع الجيد يعتبر متحدثاً جيداً .
ـ سوزان روان

" من الصعب تصديق ذلك "

" يا ليتنى عرفت ذلك الأمر من قبل "

" واصل حديثك ـ فإنها معلومات مفيدة حقاً "

" لا ، لا واصل حديثك " .

" لا ، حقاً ؟ " .

" حقًا ! " .

" يا للعجب ؟ "

" وبعدئذٍ ... ؟

" أخبرنى بالمزيد "

" لابد أن هذا الأمر قاسٍ حقاً عليك " .

" إنها لطريقة جديدة لفهم هذا " .

" إنه لمضلل " .

" لم أعرف هذا الأمر من قبل "

" إنه لمثير حقاً "

" إنها أول مرة أعلم ذلك ـ واصل حديثك من فضلك "

" يالها من صدمة "

" ماذا تعنى بذلك ؟ "

" ما المشاكل التى تعرضت لها ؟ " .

" هل تستطيع ذكر ذلك الأمر مجدداً ؟ "

" هل تعنى ... ؟ "

" هل تقصد ذلك ؟ " .

" هل درست ذلك أم لا ؟ " .

ولكى تتحدث فى الوقت الذى يتركه لك الآخرون ، فمن الممكن أن تقول ما يلى :

" مدهش " .

" رائع ! " .

" يا للهول ! "

" فكرة جيدة " .

" أوافقك الرأى "

" لا أعرف ذلك " .

" لقد استمعت لحديثك " .

" سأقول "

" أعرف ذلك " .

" أعرف أين سيصل بنا هذا " .

" إن الحياة شيقة حقاً " .

" حقاً ؟ "

" بالطبع ! " .

" يا عزيزى "

" نعم ، بالطبع " .

" حقاً "

" صحيح بالفعل "

" بالطبع "

" لابد أن ذلك الأمر قاسٍ " .

" يالها من مصادفة "

" قصة رائعة "

" من يصدق ذلك ! " .

" يا للعجب " .

" إنك على صواب تماماً "

" أنت محق " .

> تصل فترة الصمت إلى ذروتها عندما لا يكون أمامك خيار إلا التحدث .
>
> **- اليزابيث باون**

لا تستخدم الكلمات والعبارات التى ذكرت من قبل مع شخص يلقى حديثاً منفرداً فى وجودك ، حيث ستشجعه هذه الكلمة على مواصلة حديثه ، وبدلاً من ذلك حاول أن تشغل وقت الصمت (إذا كنت محظوظاً فى إيجاد ذلك الوقت) بذكر عبارات توضح بها أنك غير مهتم على الإطلاق بما يقوله الشخص الآخر . فعادة ما نجد أشخاصاً آخرين يسترسلون فى الحديث ويغفلون مشاركة الآخرين فى الحديث ، فلابد أن نساعد هؤلاء الأشخاص .

وإذا أردت أن تغير الموضوع الذى يتحدث عنه الشخص الآخر ، أو على الأقل أن تمنح نفسك فرصة التحدث ، فحاول أن تقول شيئاً مثل :

[كن هادئاً] .

" إممم [فى رتابة] " .

" لقد تذكرت شيئاً ستستمتع به للغاية " .

" لقد تذكرتك حينما سمعت ... "

" لطالما رغبت فى أن أسألك ... "

" عجباً ! "

" حقاً [بنبرة جافة] " .

" لقد قرأت مقالة عن ذلك " .

[يحدث صوت هادئ غامض] .

" هذا يذكرنى بـ ... "

لـن يـتم مقاطعتهـا ، ولكنهـا قـد فقـدت أفكارها فاضطرت إلى أن تبدأ من جديـد ، وقد أعادت محادثتها وكأنها تشغل شريط تـسجيل .

ـ شانا ألكسندر

" إنها لفكرة رائعة ، ولكن هل تعرف ما الذى حدث لى ؟ " .

" أوه [بهدوء] .

" حسناً ، إنها قصة جميلة بالفعل "

" حسناً . ماذا تعرف عن ذلك ؟ " .

" نعم إنه أمر رائع " .

" لابد أنك قد سعدت بانتهاء ذلك " .

لقد قال هنرى إس . هاسكينس : " يتوقف الشخص عن الحديث حينما يومئ له الشخص الآخر برأسه دون أن يقول أى شىء " ، إنها أفضل طريقة فى مثل هذه الحالة ، وبعد القليل من الإيماءات المصحوبة بالصمت سوف يدرك الآخرون ما تعنيه .

ولكن كن لبقاً . فإذا كان الشخص الآخر صديقاً أو زميلاً أو ضيفاً فلا ينبغى أن تكون وقحاً . وكما قال روبرت ليند : " قد يسامح أى شخص حدوث العديد من الأخطاء ، ولكنه لن يسامح بسهولة أى شخص يحاول أن يجعل محادثته مملة " .

أما إذا استرسل الشخص الآخر فى الحديث دون أن يتوقف ، فمن الممكن أن تستخدم طريقة أكثر عنفاً ، ومن أمثلة ذلك :

" كم الساعة الآن ؟ أوه ، فأنا بحاجة لإجراء مكالمة هاتفية " .

" معذرة ، فأنا بحاجة لأن أهتم بعدساتى اللاصقة " .

تأكد أنك قد أنهيت حديثك قبل أن ينتهى الآخرون من الإنصات لك .

ـ دوروثى سارنوف

" لا ينبغى أن أتحدث معك طوال الليل . استمتع ببقية اليوم "

" لقد وعدت " جولى " أن أقضى معها بعض الوقت - معذرة ! "

" أعتقد أننى قد أصب بالتهاب فى الحلق . فأنا بحاجة لاحتساء شراب ما " .

" لقد استمتعت بالحديث معك "

" لقد أخبرتنى والدتى بأن أشارك الحضور . لذا سأفضل أن أفعل ذلك " .

" يبدو الطعام رائعاً - لذا سأحضر طبقاً قبل أن يبرد "

(انظر العبارات التى ذكرت فى الفصل الأول التى تؤدى معنى " أنا سعيد لمعرفتك طوال هذه الفترة الزمنية ") .

الفصل ٥

كيف تسأل وتجيب عن الأسئلة ؟

حينما تعرف كيف تطرح السؤال المناسب ، تستطيع أن تتحدث مع أى شخص عن أى شىء .

- دوروثى ليدز

يعتبر السؤال من أهم عناصر المحادثة ؛ حيث إنه يساعدك على معرفة الآخرين وعلى استمرار الحديث ، ويوضح اهتمامك بما يقوله الآخرون . فالأسئلة توفر الوقت وتوضح ما لا تستطيع فهمه وتوضح فضولك وصراحتك .

وبينما تكون هناك جملة تعكس المقاومة (" لا تعجبنى هذه الفكرة ") ، فإن السؤال (" ما الذى تعتقده عن هذه الفكرة ؟) سيحفز التفكير ويطيل المناقشة وينقل تقديرك لحديث الآخرين .

إن الرغبة فى طرح الأسئلة تعتبر من الرغبات الغريزية لدى الإنسان .

- روز ماكولاى

كما أن إضافة روح الدعابة على السؤال توضح أنك شخص ودود غير فظ ، وإذا إراد هذا الشخص أن يتملص من الإجابة على سؤالك ، فقد يضيف إليها روح الدعابة والمرح .

والأسئلة إما أن تكون (١) أسئلة مفتوحة والإجابة عليها تكون معقدة ، أو (٢) أسئلة لها إجابة محددة عبارة عن كلمة واحدة ، وغالباً ما تكون نعم أو لا

والأسئلة المفتوحة هي الأسئلة التي تبدأ بـ " من ، متى ، ماذا ، لماذا ، أين ، كيف " . أما الأسئلة التي لها إجابة محددة بـ " هل ؟ " فهي الأسئلة التي تعطي معلومات بسيطة ولكنها تهدف إلى إنهاء المحادثة .

قد يستخدم بعض الناس الأسئلة ذات الإجابات المحددة ويضيفون عليها المزيد من الحديث ، وهناك أشخاص آخرون قليلو الكلام يستخدمون إجابات مكونة من كلمة واحدة .

ومن الممكن أن تستخدم الأسئلة ذات الإجابات المحددة في إنهاء المحادثة سريعاً حتى توضح للشخص الآخر أنك غير مهتم بحديثه أو كوسيلة لتوديعه ، مثل : " هل ستغادر بعد قليل ؟ " .

وسأعرض لكم مجموعة من الأسئلة مكونة من سؤالين : السؤال الأول تكون له إجابة محددة ، أما الثاني فهو سؤال مفتوح :

" هل تحب مكتبك الجديد ؟ " (نعم / لا) .
" كيف نجحت في إيجاد مكتب أفضل ؟ " .

" هل ستنتقل للعيش في سياتل ؟ " (نعم ، لا)
" كيف تشعر تجاه الانتقال للعيش في سياتل ؟ " .

" هل استمتعت بوقتك في باريس ؟ " (نعم / لا) .
" ما أكثر شيء أعجبك في باريس ؟ "

" هل من الصعب تعلم ذلك ؟ " (نعم / لا)
" كيف أستطيع تعلم ذلك ؟ " .

" هل تحب عملك ؟ " (نعم / لا)
" كيف أصبحت مهتماً بهذا العمل ؟ " .

" هل أنت سعيد في حياتك ؟ " (نعم / لا) .
" كيف عملت على إعادة تأسيس منزلك ؟ " .

" هل هذه عملية جديدة ؟ " (نعم / لا)
" كيف استطعت القيام بهذه العملية ؟ " .

" هل تعيش فى هذه المنطقة ؟ " (نعم / لا)
" ما الذى دفعك للعيش فى هذه المنقطة ؟ " .

" هل تحب القراءة ؟ " (نعم / لا)
" ما آخر كتاب قرأته ؟ "

" هل تحب الشركة ؟ " (نعم / لا)
" ما الذى يعجبك فى الشركة ؟ " .

" هل تلعب الجولف ؟ " (نعم / لا)
" ما رأيك فى لعبة الجولف ؟ " .

> إن الدافع للإجابة عن أى سؤال يعد أمراً تلقائياً مثل استجابة " الكر والفر " . فإن كل الأشخاص بما فيهم من يرفض الإجابة . يوجهون انتباهاً أكبر للسؤال أكثر من الجمل الخبرية
>
> ـ دوروثى ليدز

إذا حان الوقت الذى يجب فيه أن تطرح سؤالاً ما ولكنك لم تجد أى موضوع تتحدث فيه ، ففكر فى آخر الموضوعات التى تحدث عنها الشخص الآخر واطرح أسئلة تبدأ بـ " من " مثل : (من فاز بهذا الحدث هذا العام ؟) أو " ما " مثل : (ما رأى مديرك فى هذا الأمر ؟) ، أو " متى " (متى سيلعب فريقك المباراة القادمة ؟) ، أو " أين " مثل (أين أستطيع إيجاد أى من هؤلاء ؟) ، أو " كيف " مثل : (كيف اكتشفت ذلك ؟) .

ولكى تتجنب أن يشعر الآخرون بأنك تجرى معهم مقابلة شخصية ، حاول أن تستخدم الجمل الخبرية بدلاً من الأسئلة مثل : " أخبرنى كيف التحقت

بهذا العمل " ، أو " فسر لى كيف فعلت ذلك " ، أو " اشرح لى وقائع اليوم المعتاد لك " ، أو " صف لى ذلك "

إن إساءة استخدام الأسئلة وكثرة طرحها يجعل الآخرين يشعرون وكأنهم فى استجواب ما ، وهذا الأمر يجعل منك محدثاً سيئاً . فالأسئلة تحل محل الأفكار ، وتعد سبيلاً للتعبير عن النفس وتبادل الحوار .

وعموماً ، يجب أن ننوع فى أى محادثة بين الأسئلة والجمل الخبرية ، فإن طرح الأسئلة بشكل دائم لا يساعد على تبادل الحوار مثل استخدام الجمل الخبرية بصورة متزايدة .

ولا تجب على الأسئلة التى طرحتها ! فالكثيرون يطرحون الأسئلة ثم يجيبون عليها بسرعة .

ولا تطرح سؤالاً إذا لم تكن ترغب فى إجابة صريحة وواضحة : " ما الذى ينبغى علىّ فعله تجاه ذلك ؟ " ، " ما رأيك فى المقترحات التى عرضتها فى الاجتماع ؟ " ، " هل تستطيع أن تأخذ كلبى ليومين فى أثناء سفرى خارج المدينة ؟ " .

أسئلة سيئة

- وهى الأسئلة التى تنحاز فيها لبعض الآراء أو الأسئلة العدوانية .

" هل ستأكل كل هذا الطعام ؟ " .

" هل أنت واحد من الأشخاص المهتمين بشئون البيئة ؟ "

" ألم تدرك أنها غلطة ؟ " .

" ألم تر علامة التحذير ؟ " .

" ألم تفكر من قبل فى صبغة شعرك ؟ " .

" هل تتحدث دائماً بهذه السرعة ؟ " .

" هل فهمت ما ذكرته للتو ؟ " .

" ألم تفكر فى اتباع حمية غذائية ؟ " .

" كم مرة أخبرتك بأن ذلك لن يحدث ؟ " .

" هل هذا كل ما هنالك ؟ " .

" ألم تعر انتباهك لذلك ؟ " .

" لماذا فعلت ذلك ؟ " .

" ما الذى تتوقع حدوثه ؟ " .

" ما الذى جعلك تفكر بأننى بحاجة لواحدة ؟ " .

" من كنت تعتقد أنه سيهتم بذلك ؟ " .

يتسم أسلوب تعامل المتحدث الذى يعلم نفسه بنفسه مع أشخاص جدد بالحميمية مثل الصحفى الذى يجرى تحقيقاً حول اختلافات ميزانية البلدية .

ـ مارى كاى بلاكلى

" ألن تغادر إلا بعد أن تنتهى من عملك ؟ " .

◄ الأسئلة التطفلية :

" هل هذا الشعر مزروع ؟ " .

" هل جربت جزءاً بسيطاً مما فعلته ؟ " .

" هل فقدت الكثير من وزنك فى الآونة الأخيرة ؟ " .

" هل قمت من قبل بشد وجهك ؟ " .

" لمن ستصوت الشهر القادم ؟ " .

" ما الثمن الذى دفعته لشراء هذا المنزل ؟ " .

" ما المبلغ الذى جمعته هذا العام لصالح التبرعات ؟ " .

" لن أشى بسرك ، ولكن أخبرنى : هل تناولت المنشطات من قبل ؟ " .

" بكم اشتريت هذا الرداء ؟ " .

" متى بدأت تصبغ شعرك ؟ " .

" لماذا لم تنجب حتى الآن ؟ " .

◄ الأسئلة الكثيرة المتلاحقة : أن تطرح سؤالاً تلو الآخر فيشعر الشخص الآخر وكأنك تهاجمه ، وغالباً ما تكون كثرة طرح هذه الأسئلة شيئاً عصبياً لاإراديًا ، وكأن هذا الشخص لا يجد ما يقوله سوى هذه الأسئلة ، وكأنه لا يبالى بالإجابة .

" هل قلت أرنبين أم ثلاثة ؟ "

" أى نوع من الأرانب ؟ "

" لماذا تتحدث عن الأرانب ؟ "

" ما لونها ؟ "

" هل لاحظوا وجود الثعلب ؟ "

" هل هذا الأمر مزحة ؟ "

> لا ينبغى أن تنفرد بالحديث أو تستجوب الآخرين ، فإنك لن تخضع لاختبار ما بعد انتهاء المحادثة .
>
> ـ لارى كينج

من الصحيح حقاً أن من يطرح مثل هذه الأسئلة يفشل فى سماع الأجوبة . وإذا كنت ممن يحب طرح الأسئلة ، فحاول أن تستمع لإجابة الشخص الآخر ، فهذا الأمر سيقلل من أسئلتك ، وسيدع الآخرين يعرفون أن لسؤالك هدفاً ما ، وأنك مهتم بالفعل بسماع إجابته .

- أن تكون الأسئلة أكثر تعميماً ، وعادة ما يرحب الآخرون بمثل هذا النوع من الأسئلة ، ولكن من المعتاد أن تجرى معها المحادثات الخفيفة ، ونادراً ما تستخدم المحادثات المليئة بالتفاصيل .

" ما رأيك فى الفقر ؟ "

" هل تؤمن بنظرية بيج بانج ؟ "

" ما الذى تعرفه عن الارتفاع الحرارى لكوكب الأرض ؟ "

" ما الذى حدث لأطفال اليوم ؟ "

- أن تبدأ سؤالك بكلمة الاستفهام " لماذا " ، وعلى الرغم من أن هذا السؤال جيد ، إلا أنك قد تكون عدوانياً تتدخل فى خصوصيات هذا الشخص . فالسؤال بلماذا يجعل الشخص الآخر يشعر بأنه مجبر على شرح أسبابه ودوافعه وتصرفاته ، فإذا سألت شخصاً ما : " ماذا حدث ... ؟ " بدلاً من : " لماذا ... ؟ " ستجده يخبرك بالحقيقة بأسلوب موضوعى .

> لقد اعتادت طرح الأسئلة ، وهذا ما يجعل الشخص محدثاً سيئاً ، فإن أكثر الأمور غير المقبولة هى التواجد بين مجموعة تكثر من الأسئلة .
>
> ـ سارا جيه . هيل

" لماذا ستذهب لمثل هذا المكان ؟ "

" لماذا لم تتمكن من أن تفعل شيئاً خاصاً بك ؟ "

" لماذا لم تفعل ذلك ؟ "

" لماذا التقطت السماعة وأجريت مكالمة هاتفية ؟ "

" لماذا فعلت ذلك ؟ " .

" لماذا اعتقدت أن ذلك قد يصلح ؟ "

" لماذا تفعل ذلك الأمر دائماً ؟ " .

" لماذا تحتاج لهذا الكتاب ؟ " .

" لماذا فضلت شراء ذلك أولاً ؟ " .

" لماذا تسأل هذا السؤال ؟ " .

" لماذا اشتريت شيئين من هذا الصنف ؟ " .

" لماذا تفعل ذلك ؟ " .

" لماذا اعتقدت أننى سأقول نعم ؟ " .

الأسئلة الجيدة

◄ اطرح أسئلة تتعلق بما ذكره الشخص الآخر .

" هل عرفوا من هو المسئول ؟ " .

" هل رجعت إلى هناك ؟ " .

" هل تعرف ما إذا كانت ستنمو فى المنطقة الخامسة أم لا ؟ " .

" هل مازلت تتلقى العلاج فى المستشفى ؟ " .

" لماذا تعتقد أن التصويت قد وصل إلى ذلك ؟ "

" هل سترجح ذلك ؟ " .

◄ اطرح أسئلة تساعدك على إيجاد موضوع للحديث .

" هل تعيش فى هذه المنطقة ؟ " .

" هل تعمل هنا منذ فترة طويلة ؟ " .

" كيف تعرف مضيفنا ؟ "

" لماذا جئت إلى هنا الليلة ؟ "

" ما اهتماماتك فى هذا الموضوع ؟ "

" متى التحقت بـ ... ؟ " .

◀ ادفع المحادثة للأمام .

" وفقاً لما سبق فهل يفى المولِّد الكهربى بالغرض ؟ "

" ثم ... ؟ " .

" هل تعنى أن أى شخص قد يفعل ذلك ؟ "

" هل تستطيع أن تضرب لى مثالاً ؟ "

" هل تقصد أنها أيدت نفس الشىء لكل الأطفال ؟ "

" كيف وصلت لمثل هذه النهاية ؟ "

" من فاز فى النهاية ؟ "

" ما الذى حدث بعد ذلك ؟ "

" ما الآثار الجانبية لذلك ؟ "

◀ اطرح أسئلة لها إجابات معقدة .

" هل تعرف أى شىء عن إجراءات الأمن المتبعة حديثاً فى المطار ؟ "

" لقد رأيت فى فنائك الطائر الطنان ، فكيف استطعت أن تجذبه للمجىء إلى هنا ؟ " .

" لماذا جئت إلى " دى موان " ؟ " .

" أى كلية يود ابنك أن يلتحق بها ؟ " .

" أين تود أن تعيش إذا استطعت أن تعيش فى أى مكان فى العالم ؟ " .

" أعرف أنك قد زرت القاهرة من قبل ، فكيف أستطيع إيجاد فندق جيد هناك ؟ " .

> إنهـا تحـب أن تطـرح أسـئلة تعـرف الإجابـة عليهـا ولكـن هـذا الأمـر يشعرها بالأمان .
>
> ـ مارجريت ميللر

◄ اطـرح أسـئلة تراعـى شـعور الطرف الآخر .

" معذرة لسؤالى ولكن ... ؟ " .

" أود أن أعـرف ، إذا لم تكـن تمانع فى ذلك .... " .

" إذا لم يكن لديك مانع فى سؤال ... " .

" أتمنى ألا أتدخل فى شئونك ، ولكن ... " .

" لك مطلق الحرية فى عدم الإجابة ، ولكن ... " .

◄ اطرح أسئلة محايدة مثل :

" هل تعرف إذا ما ارتفع معدل المياه فى الفترة الأخيرة أم لا ؟ " .

" ألاحظ اهتمامك بالزهور ، فهل أنت بستانى ؟ " .

" هل تفتح المكتبة العامة أبوابها فى نهاية الأسبوع ؟ " .

" هل تعرف نوع هذه الشجرة ؟ " .

" لدينا زوار قادمون الأسبوع المقبل ، فهل تعـرف فنـدقاً محليـاً يمكنـك أن ترشحه لنا ؟ " .

◄ اطـرح أسـئلة محـددة مثـل : " هـل تعتقـد ذلـك ؟ " ، و " هـل ذلـك صـحيح ؟ " . وهـذا النـوع مـن الأسـئلة لا يعـد أسـئلة بالفعـل ، بـل إنـك تستخدم كلمات استخدمها الشخص الآخر وتزيد عليها . وهذه الأسئلة تبين للشخص الآخر اهتمامك بالموضوع الذى يتحدث عنها . فإذا كنـت تتحـدث عن تشييد جدار صخرى ، فمن الممكن أن تسأله أسئلة محددة مثل :

" هل وجدت كتاباً جيداً عن الجدران الصخرية ؟ " .

" ما المدة التى تتوقع أن يستغرقها تشييد مثل هذا الجدار ؟ " .

" ما نوع الصخور التى ستستخدمها ؟ " .

" من أين ستشترى هذه الصخور ؟ " .

" هل شخص واحد كاف لعمل ذلك أم أنه سيكون بحاجة لمساعدة شخص آخر ؟ " .

إذا كنت مهتماً بالموضوع الذى يتحدث عنه الشخص الآخر فستطرح السؤال بصورة طبيعية أما إذا كنت غير مهتم ولكنك ترغب فى مواصلة المحادثة فحاول أن تجد سؤالاً محدداً .

وعموماً تبدو الأسئلة المحددة مثل :

" أتفق معك على فوائد المشى ، ولكن هل يكفى المشى لمدة عشرين دقيقة ثلاث مرات أسبوعياً ؟ "

" أنا لست معتاداً على شركتك . فهل من الممكن أن تحدثنى عنها ؟ "

" أنا أعرف أنك قد ألفت موسيقى العديد من برامج الأحداث الواقعية ، فكيف التحقت بهذا المجال ؟ "

" لطالما رغبت فى سؤالك عن كيفية بيع لوحتك الأولى " .

" ما رأيك فى السيارات المجمعة ؟ "

" ما الذى تعتقد حدوثه لاحقاً ؟ "

" ما الذى سيحدث إذا مُنع عرض الإعلانات فى برامج الأطفال ؟ "

الرد على الأسئلة السيئة

أنك غير مجبر على الإجابة على الأسئلة التى تطرح عليك . فإذا وجِّه إليك سؤال عدوانى أو متطفل وقبيح فهناك طرق عديدة قد تتبعها كى تتجب الإجابة على هذا السؤال مثل الالتزام بالصمت أو التحديق فى هذا الشخص أو الاعتذار ثم الانصراف .

" هل تمانع فى أن تخبرنى عن سبب طرح هذا السؤال ؟ " .

" هل أنت بحاجة لمعرفة ذلك ؟ " .

" آسف ولكن هذا الأمر شخصى " .

" ما الثمن الذى اشترينا به المنزل ؟ مبلغ معقول " .

" لن أتحدث عن ذلك " .

" لست متأكداً من أنك قد تدرك ذلك " .

" معذرة . هل تسألنى إذا ... ؟ " .

" معذرة ولكننى لن أستطيع أن أدلى لك بمثل هذه المعلومات " .

" لقد أدهشنى سؤالك " .

" إننى لا أناقش هذا الأمر فى أى شهر يحتوى اسمه على حرف " ر " ، أو حتى لا يحتوى على حرف " ر " " .

" هل من الممكن أن نغير الحديث عن هذا الموضوع ؟ " .

" مرتبى ؟ يصل إلى مثل ما تتوقعه " .

" لا يعرف ذلك سوى مصفف شعرى ؟ " .

" أوه " .

[صمت]

" إن هذا الأمر شخصى للغاية أليس كذلك ؟ " .

" إنها أول مرة ، فالناس عادة لا تسأل مثل هذه الأسئلة " .

" ماذا تقصد بذلك ؟ " .

" لماذا تسأل عن ذلك ؟ " .

" ما الذى ترغب فى معرفته ؟ " .

" هل تمانع فى قول هذا مرة أخرى ؟ "

دائماً ما يحيرنى . فى عملى . أن يعتقد الناس أنه من الضرورى أن يجيبوا عن أية أسئلة ، دون اهتمام بمدى اتفاقهم معها أو خطورتها . وبالطبع ، فلم يكن من الممكن لنا أن نواصل عملنا . نحن الصحفيون . إذا لم يعتقد الناس ذلك .

ـ جوديث مارتن

الفصل ٦

كيف ومتى تلقى النكات ؟

لقد فكرت قبل أن أكتب هذه المقالة لأعرف معنى الدعابة بالنسبة لى ، لكن كلما حاولت أن أفعل ذلك اضطررت إلى أن أستلقى واضعاً على رأسى قطعة من القماش المغمور فى ماء بارد .

ـ دوروثى باركر

ما المضحك ؟ الإجابة البسيطة هى : من يعلم ؟ فإن المزاح الذى قد يضحك أحد المستمعين قد يتلقاه مستمع آخر بدهشة .

وعموماً تجنب إلقاء النكات فى اجتماعات العمل والمقابلات الاجتماعية حيث يشارك فى الحوار أكثر من شخصين . أما إذا كان هناك شخصان فقط ـ وأنت أحدهما والشخص الآخر هو أقرب أصدقائك ـ فمن الممكن أن تلقى ما شئت من النكات .

فعدد قليل من الناس لديهم حس الدعابة والقدرة على إلقاء النكات فى الوقت المناسب ، فمن المحتمل ألا تكون واحداً من بين هؤلاء الأشخاص .

من الصعب أن تعجب بأفكار الآخرين وتعتبرها أفكاراً مضحكة .

ـ جيرترود شتاين

قد تمتلك حس الدعابة ويكون لديك قدر وافر من النكات ، ولكن هناك أوقاتاً محددة ينبغي أن تلقى فيها النكات ـ أوقات الراحة ، أو عند تناول وجبة العشاء مع العائلة أو في أثناء التنزه مع الأصدقاء ، ولا ينبغي أن تمزح مع زملائك أثناء اجتماعات العمل أو مع أشخاص لا تربطك بهم علاقة وطيدة .

ناهيك عن التعرض للإحراج نتيجة لإلقاء نكتة سخيفة ، فإن النكات لا تعد نوعاً من المحادثة . وعلى الرغم من أن النكات التي تلقى في أوقات مناسبة تجمل المناقشة وتضفي نوعاً من المرح على المحادثة ، فإنها تعد طريقة للتحدث إلى الآخرين وليس معهم . ويجعلك إلقاء النكات مختلفاً بعض الشيء عن شركائك في الحديث حتى ولو كان ذلك لثانية واحدة .

> يميل الناس إلى استخدام النكات في أحاديثهم ، عندما لا يجدون ما يقولونه ، فهي تؤدي إلى توقف الحديث ، ولا تشجع على استمراره .
>
> **ـ آن بيير ، لين وايمون**

اطرح على نفسك السؤال التالي :

لماذا ترغب في إلقاء النكات ؟

(أ) حينما تشعر بأن عليك أن تقول شيئاً ما ولا تستطيع أن تفكر في شيء آخر .

(ب) حينما تكون هناك وقفة في الحوار ولا يبدو أن أي شخص سيتحدث .

(ج) حينما تشعر بالإرهاق لكونك محور الانتباه .

(د) حينما تشعر بأنه قد حان دورك في الحديث .

(هـ) تكون النكات ملائمة تماماً حينما تتفق مع آخر ما ذكره شخص قد تحدث ، ثم تغير الحوار اتجاه آخر .

إن الإجابة الوحيدة التي من الممكن قبولها هي الإجابة (هـ) .

ومن الأفضل أن تذكر مزحة تتعلق بما قد قيل ، وهذا الأمر يختلف تماماً عن النكات التي تغير مسار الحديث . وبينما نجد أن هذه التعليقات لا توقف الحوار ، فإنها تجعله يستمر في نفس مساره .

أ: " إن أسوأ شيء عند قتل الفراشة هى البقع التى تحدثها " .
ب: " يبدو أنك بحاجة للاستحمام " .

أ: هل يتأثر أى شخص بعد تناول القهوة ؟ فعادة ما أصاب بالصداع وأشعر بألم فى عينى "
ب: " ينبغى عليك قبل تناول القهوة أن تخرج الملعقة من الفنجان "

أ: " لقد ذهبنا ليلة أمس لمشاهدة حفل الباليه الراقص ، ومازلت أتعجب من رقصهم على أطراف أصابعهم " .
ب: " فلماذا لا يحضرون راقصين طوال القامة " .

أ: " لقد وجدت ثلاث قواقع رائعة ، وسأضعهم بين مجموعة القواقع التى سبق جمعها " .
ب: " لدى مجموعة كبيرة من القواقع ، ولكننى أحتفظ بها على مختلف شواطىء العالم " .

أ: " نعم سنتزوج بالفعل ، إلا أننى لم أحدد بعد موعداً للزفاف " .
ب: " ماذا ؟ هل هناك مَنْ يحدد موعداً لزفافه ؟ " .

أ: " نعمل على بناء مبنى فى " ساوث مين " وهذا المبنى سيوفر أماكن لكثير من أطباء العيون وإخصائى النظارات الطبية " .
ب: " هل هذا موقع للعيون الملتهبة ؟ " .

وللأسف ينبغى إما أن تنوع تعليقاتك أو تستخدم تعليقات ذكية للغاية . وحينما تكثر من استخدام هذه التعليقات تصبح أكثر سوءاً من النكات الرديئة ، وتجعل المحادثة مملة للغاية !

إن الدعابة هى ملح المحادثة وليس الطعام ، فهناك أشياء قليلة فى الحياة أكثر إرهاقاً من اتباع أسلوب ساخر فى الحياة .

ـ أجنز ريبلير

لكن إذا كان ينبغى عليك إلقاء مزحة ـ لأنك بارعٍ فى هذا الأمر ولأن هذه المزحة ستلائم موضوع المحادثة ـ فسوف تكون ناجحا إذا

- ◄ ألقيت مزحة تتعلق بما قيل . فلا ينبغى أن تكون المزحة مضحكة بالقدر الكافى . فإذا لم تكن لها علاقة بموضوع الحوار فمن الأفضل ألا تذكرها .
- ◄ تعرفت على الأشخاص الذين يشاركونك الحديث ، وكانت مزحتك ملائمة للموقف المحيط .
- ◄ لم تبد أى توقعات خاصة بك . فهل شعرت من قبل بأنك مجبر على أن تبتسم حينما يقول شخص ما :

" لدى مزحة سألقيها عليك ! " .

" أعرف ما يفوق ذلك " .

" إذا كنت تعتقد أن هذا مضحك ، فأنصت لى "

" أنصت . لقد سمعت اليوم مزحة مضحكة للغاية " .

" يا إلهى ! فعندما سمعت هذه المزحة ، ضحكت للغاية " .

" عجباً . إن هذا مضحك للغاية " .

" إن هذه المزحة مضحكة للغاية " .

" استمع لهذه المزحة ـ فقد دمعت عيناى من شدة الضحك حينما سمعتها " .

" ستعجبك هذه المزحة " .

" من المحتمل أنك قد سمعت هذه المزحة ، ولكنها مضحكة للغاية ، وأنا أعرف أنك لن تمانع فى سماعها مرة أخرى " .

إن الدعاية السابقة للمزحة لا تعنى أنك تحمس الآخرين لسماعها ، ولكن ذلك يخبرهم بأنك تتوقع منهم أن يتضاعف ضحكهم ، وهذا الأمر يزيدهم توتراً ، وربما يصدرون ضحكة ساخرة بمجرد سماعهم هذه المزحة ، ولو لم تقم بمثل هذه الدعاية المسبقة لاستمتع بها الآخرون .

وأفضل النكات هى التى تلقى فى الحوار حيث يدرك المستمتع أنك قد بدأت فى إلقائها ـ فيندهش ويسعد .

> إذا أعلنت أنك ستسرد قصة جيدة (وما يسبقه من ضحك) فهذه البداية ستعد بداية سيئة للغاية
>
> ـ **مارجوت أسكوت**

ولكن إذا كنت واحداً ممن يذكرون بعد انتهاء النكات عبارة " ولكن حقيقة أن الناس ... " ، فحاول ألا تقل ذلك لأن هذه الأمور قديمة وغير مضحكة على الإطلاق .

- إذا كانت مزحتك طويلة فينبغي أن تكون مضحكة ومناسبة ، ويجب أن تكون لديك مقدرة على إلقاء النكات .
- قد لا تُفهَم النكات بطريقة جيدة ، وذلك حينما يكون هناك أشخاص لهم ثقافات مختلفة . فقد يكون بينهم أشخاص لا يتحدثون اللغة الإنجليزية بطلاقة ، وربما يكون هناك أشخاص لا يفهمون بعض المفردات الاصطلاحية ، فالشباب قد يعجزون عن فهم اللغة المستخدمة بين كبار السن ـ والعكس صحيح .
- ابتعد عن ذكر النكات البذيئة إلا إذا كنت مع أصدقائك المقربين ، فمثل هذه النكات ليس لها أية فائدة ، ولا تبال بطريقة استقبال الآخرين لنكاتك ، فلن يتم تصنيفك ضمن علية القوم .

> لم يعد مقبولاً اجتماعياً أن تصدر جملاً متعصبة أو ملاحظات عنصرية وأتذكر حين كان بعض الناس " يزعمون أن كلامهم لا يضايق أحداً ! حسناً ، هذا لم يعد يحدث الآن . وأتذكر حينما كان الناس يفعلون ذلك ولكنهم قد توقفوا عن ذلك .
>
> ـ **جوديث مارتن**

- تجنب ذكر النكات التى تتعلق بأفكار دينية أو أخلاقية حتى ولو كنت منتمياً لإحدى هذه المجموعات أو ينتمى إليها أفضل أصدقائك ، وحتى إذا كانت هذه المزحة مضحكة للغاية فمن الأفضل ألا تذكرها .
- لا تسخر من أى شخص يشارك فى الحوار ، فلا تسخر من اسمه أو عادته أو موطنه أو مهنته أو مظهره أو ماضيه حتى ولو كانت هذه المزحة مضحكة

أو مناسبة ، فحينما تكون أنت موضوع المزحة فإن الضحك لن يكون مناسباً حتى ولو أخبرت نفسك بأن الآخرين لا يضحكون على ما قد قيل .

- تعد التورية حالة خاصة ، فإذا لم تكن مع أشخاص يحبون التورية وإلقاء النكات ، فوفر ذلك لأشخاص يحبون التورية ، وقد ذكر " مايكل إيابوس " في كتابه " A Funny Thing Happened On The Way To The Boardroom " مؤكداً : " كما تعرف ، فإن التورية والتلاعب بالألفاظ غالباً ما يثير السخرية فإذا كان هناك ضحك فسوف يتوقف ، لأن التورية بطبيعتها جملة خبرية تعكس مهارة الشخص التى تفوق الآخرين وقد يتأثر المتحدث ويقول : انظر إلى لقد فكرت فى التلاعب بهذا اللفظ ، ألستُ ذكيًّا حقاً ؟ " .
- إذا كانت لديك أى شكوك فى المزحة التى تلقيها فمن الأفضل أن تتوخى الحذر ، ففى أى مقابلة اجتماعية ليس هناك أسوأ من أن يتظاهر الناس بأنهم قد استمتعوا بالمزحة .
- من الأفضل أن تذكر مزحة واحدة ؛ لأن ذكر المزيد قد يجعلك أحمق وذلك حتى لو طلب منك الآخرون أن تلقى عليهم المزيد . " دعهم ينتظروا المزيد " .

ما الذى ستفعله إذا أدركت أن المزحة التى ألقيتها قد ضايقت شخصاً ما ؟
اعتذر بإيجاز وبصدق قدر ما شئت ، وتمن أن يغير أى شخص مسار الحوار وحاول أن تقول :

" عزائي الوحيد أننى قد تعلمت درساً جيداً " .
" معذرة . كان من الأفضل ألا أقول ذلك " .
" معذرة . لم أفكر فى ذلك " .
" لقد كنت أحاول أن أكون مضحكاً ، ولكن مزحتى لم تكن ملائمة " .

قال السيد : مارك " ها . ها . رائع حقاً . نعم ، ها . ها ! "، وقد بدا عليه القلق وأخذ ينظر حوله فى أرجاء الحجرة . لاحظ أنك عندما تضحك على المزحة دون أن تفهم معناها قد يفتضح أمرك سريعاً .
- إليزابيث باون

ماذا ستفعل إذا شعرت بأن الآخرين لم يفهموا مزحتك أو شعروا بأنها مضحكة مثلما تشعر ؟

أولاً : لا تعد ذكر المزحة بنفس الطريقة ، وحاول أن ترفع صوتك حتى يستطيع الآخرون فهم مزحتك . ثانياً : لا تحاول أن تجبر الآخرين على فهم ما تقوله (فكر فى الأمر لمدة دقيقة) .

فالناس لا يتقبلون من يلقى نكاتاً لا يستطيعون فهمها ، حيث إنهم يشعرون بالحماقة وبالحاجة لإلقاء اللوم على شخص ما . وإذا أردت أن تجذب تقبل الآخرين لك ، فحاول ألا تجعلهم يشعرون بالحماقة (فكر فى أنه لا ينبغى عليك أن تلقى النكات خارج المنزل) . قد تستطيع قول :

" لا أعرف لماذا ألقى النكات بينما لا أتمتع بمثل هذه المقدرة " !

" معذرة . أعتقد أننى قلت ذلك بطريقة خاطئة ، فكان ينبغى على أخى أن يفسرها لى " .

" لن أكمل هذه المزحة . فهذه المرة الثانية التى تعثرت فى قولها " .

إن العالم بحاجة للضحك وروح الدعابة ، ولكن لا يعنى هذا التمادى فى الدعابة أو جعلها هادئة مملة ، ولكن الهدف من ذلك هو أن نتذكر أن المحادثة ما هى إلا حوار ، ولكن بعض الأشخاص الذين يفضلون إلقاء النكات غالباً ما يغفلون ذلك . فإذا كانت لديك المقدرة على إلقاء الحوارات ، وكنت تعرف أن الآخرين يحبون سماع مزاحك (الموجز المناسب) فيجب أن تفعل ذلك . فنحن بحاجة إلى ذلك وسوف يوفر الآخرون مزاحهم حتى يلقوه على عائلتهم وأصدقائهم المقربين .

كيف تتعامل مع المآزق التى تتعرض لها أثناء المحادثة ؟

إذا أحدثت أى ارتباك أثناء المحادثة ، فاعترف واعتذر حتى تصبح لبقاً مهذباً ثم اصمت ولا تقض بقية الليلة فى وصف ما فعلته وتحاول أن تمحو شعورك بالذنب من خلال نقل هذا الشعور للآخرين .

ـ باربرا وولترز

إن اللحظات الحرجة فى المحادثات قد تكون أنت أو غيرك سبباً فيها . ولكن إذا تعرض أى شخص لمثل هذه اللحظات الحرجة فعلينا أن نمد له يد العون . فإن معرفة ما يقال فى مثل هذه المواقف يزيد من ثقتك فى نفسك حينما تتعرض لها مرة أخرى .

حينما تغفل اسم شخص ما

هذا الأمر كثير الحدوث ومعظم الناس يسامحونك على مثل هذا الأمر ـ حتى أسماء بعض الأشخاص الذى ينبغى عليك معرفتهم ـ ولكنك ستشعر بالقلق وسترغب فى قول شىء ما .

وقد تستطيع أن تتفادى حدوث ذلك من خلال تجنب ذكر الأسماء . " أوه مرحباً ها قد التقيت بك ! " ، " إننى سعيد حقاً لرؤيتك مجدداً " ، " منذ

متى وأنا لم أرك ؟ " ، " تبدو رائعاً حقا ! " ، " أهلاً كيف حالك ؟ هل رأيت المائدة السويدية ؟ "

وإذا كنت تحب حضور الندوات الاجتماعية فربما تكون بحاجة لمعرفة طريقة ما تساعدك على تذكر الأسماء .

- استخدم اسم الشخص عدة مرات بعد أن تتعرف عليه وانظر إليه حتى تحافظ على التواصل بينكما .
- حاول ربط اسم الشخص وشكله بأى شخص حولنا (إن جميلة سيدة جميلة حقاً ، إن جاى يشبه جاى لينو كثيراً ، إن اسم السيدة أسماء حقاً من أجمل الأسماء ؟)
- بمجرد أن تلتقى شخصاً فعليك أن تدون اسمه وبعض الأشياء التى تذكرك به فى مذكرتك الخاصة .
- اسأل الشخص عن بطاقة التعارف الخاصة به وبمجرد ذهابك للمنزل دوِّن عليه بعض الكلمات التى تذكرك به .
- يجب أن تنتبه حينما يذكر الشخص الآخر اسمه ؛ حيث إنك لا تستطيع تذكره إذا لم تنتبه جيداً حينما يذكره فى بداية الأمر .

وأسوأ ما يحدث أنك قد تعرف شخصاً منذ فترة طويلة وتعرف اسمه جيداً مثلما تعرف اسمك ولكنك لا تستطيع أن تتذكره ، لذا حاول ألا تبين أنك لا تتذكر اسمه . ولكن إذا شعر الشخص الآخر أنك لا تستطيع تذكر اسمه فقل شيئاً مثل :

" أنا مدين لك ـ ويحق لك الآن أن تنسى اسمى " .

" هل يحدث لك شىء مثل هذا الشىء من قبل ؟ أخبرنى ! " .

" ساعدنى . لقد فقدت الذاكرة " .

" أنت تعرف جيداً أننى أعرف اسمك كما أعرف اسمى ! فهل التوتر قد سبب لى ذلك ؟ " .

" لابد أننى قد خزنت اسمك فى الجزء الأيمن من المخ بينما أنا الآن فى الجزء الأيسر "

" لابد أن شيئاً ما قد أصاب عقلى " .

" لقد كان يوم سيئاً " .

" لقد أخبرتنى والدتى أننى قد أمر بمثل هذه الأيام "

" أخبرنى أنك قد نسيت اسم شخص ظريف مثلى " .

ولكن إذا أردت أن تبدو ذكياً متقد الذهن فلا تكثر من استخدام العبارات التافهة " إننى أمر بلحظة حاسمة " . وإذا نسى شخص ما اسمك فكن حسن الذوق وكن مسروراً لأنك لم تنس اسمه .

عندما تجرح أو تهين شخصًا ما

حينما تمزح وتقول لامرأة إن رداءها غير محتشم أو حينما تخبر شخصاً آخر أنه أغبى من جلمود صخر أو حينما تقول لضيفك إن أثاث منزله قديم فلن يصدقك أى منهم .

فلقد تجاوزت حدود الذوق العام بذكرك مثل هذه الملاحظات السخيفة فيجب أن تراعي مشاعر الآخرين . لأنك مهما ذكرت لهم فلن يصدقوا ما بداخلك . فإذا فكرت قائلاً : " لا تقلق ، فلماذا لا تفعل ذلك ؟ " ، فسوف يبدو عليك ذلك .

فإذا أبديت اعتذاراً غير نابع من قلبك فسوف يزداد الأمر سوءاً :

" لم أقصد ذلك " .

" لا أعرف لماذا تضايقت ـ ولكننى لا أقصد أى شىء بذلك " .

" ما قلته لم يكن سوى زلة لسان فما المشكلة فى ذلك ؟ " .

" هل تود أن نتشاجر أم ماذا ؟ فلقد اعتذرت لك " .

> من أهم أسباب فشل المحادثات فى العالم الآن أن الناس يتحدثون كثيراً ويفكرون قليلاً .
>
> ـ مارجريت تشيز سميث

أما إذا كنت شخصاً رحيماً ، فسوف تشعر بالضيق لجرح مشاعر الآخرين وستحاول أن تصلح ما فعلته .

اعتذر وسيشعر الآخرون بصدق مشاعرك وقل شيئاً مثل :

" هل أستطيع أن أحذف الجزء الأخير من كلامى ؟ "

" أكمل ، أخبرنى ما رأيك فىّ ! " .

" كيف أستطيع أن أعتذر ؟ "

" أعتذر عن إخبارى للآخرين بأخبارك قبل أن تفعل أنت - لا أعرف كيف فعلت هذا " .

" لم أقصد أن أكون بهذه الطريقة التى قلت بها ذلك - فأنا أحمق حقاً " .

" إننى آسف - فسوف تعتقد أننى أحمق " .

" كم أنا أحمق ، ولكن أنا آسف " .

من الأفضل أن تكون فى موضع الشخص الذى قد تعرض للإهانة بدلاً من أن تكون أنت السبب فى ذكر هذه الإهانة .

- باربرا وولترز

" لقد احمر وجهى من شدة الخجل ! " .

" لقد كنت أرغب فى المزاح - ولكنها فكرة سيئة " .

" لقد تعديت حدودى - وأنا أعتذر عن ذلك " .

" لا ألومك على حالة الغضب التى قد انتابتك . فإذا كنت مكانك لانتابتنى نفس الحالة " .

" لم أقصد أن أجرح مشاعرك " .

" ما ذكرته لم يكن لبقاً أو ملائماً على الإطلاق - فأنا آسف " .

" لم أقصد قول ذلك . أنا أسف حقاً " .

" لا أجد عذراً مناسباً لما قلته " .

" أنت محق ، فقد ارتكبتُ خطأ وأعتذر عن ذلك " .

إن الاعتذار بلسم الحياة ، وبإمكانه إصلاح أى شىء تقريباً .

- لين جونستون

وحينما تعتذر ، اعتذر مرة واحدة وبطريقة ملائمة ولا تكرر اعتذارك مرة أخرى وبالإضافة إلى ذلك تجنب المبالغة فى الاعتذار مثل :

" إننى أكثر الناس حماقة فى هذا العالم "

" أنا آسف ، آسف للغاية " .

" ما ذكرته كان مريعاً وبشعاً ومؤلماً وسيئاً للغاية " .

" سأقتل نفسى على قول هذا ! " .

" إننى أشعر بخجل شديد فى الواقع . أفضل العودة للمنزل الآن " .

" لكم تمنيت أن أموت قبل أن أقول هذا " .

" لن أوجه لك اللوم إذا رفضت الحديث معى مرة أخرى " .

" كثيراً ما يحدث لى ذلك "

" إن هذا أسوأ ما فعلته فى حياتى " .

" من المحتمل أنك لن تتحدث معى مجدداً " .

إذا كنت ذلك الشخص الذى قد تعرض للإهانة فحاول أن تسامح الشخص الآخر على الفور وينبغى أن تعرف أن الناس يذكرون ملاحظات سخيفة دون أن يقصدوا فعل ذلك .

> كلما قل حديثك ، أصبح ذلك أفضل .
>
> **ـ جين أوستن**

فقد تقول مثل هذه الحماقات وأنت لا تقصد ذلك . لذا فقل شيئاً مثل :

" لا تبال ، ولكن لا تفعل ذلك مرة أخرى ! "

" إننى أقبل اعتذارك "

" لقد فعلت مثل هذا الأمر " .

" دعنا ننس ما حدث "

" شكراً . فأنا أقدر اعتذارك " .

حينما تفشى بسر أحد الأشخاص

أنت بالطبع لا تقصد أن تفشى بالسر كأن تقول مثلاً : " ولكن ذلك لأنها حامل . أوه ! " ، " لم يستقل ولكنه قد أُقيل . ولكنه طلب ألا يعرف أى شخص بذلك "

أو أحياناً تقصد فعل ذلك حتى تجعل الآخرين يشعرون أنك تعرف سراً لا يعرفه سواك ؛ فإن المعرفة والأسرار نوع من القوى . ولكن ماذا يعنى ألا يعرف الناس سراً لا يعرفه أحد سواك ؟ حينما تفشى بالسر قل : " لا تخبر أى شخص بذلك ولكنها قد حصلت على الطلاق بالفعل " ، " لا ينبغى أن يعرف أحد ذلك ولكن يبدو أنها تعالج من هوس السرقة "

> إن لآداب السلوك متطلبات ولكن فى طبيعة هذه المتطلبات نجد أن الشخص يدرك ما فعله ، ولكن بعد فوات الأوان . فقد يستطيع الشخص أن ينعم بنوم هادئ وفى الصباح يرسل الزهور وكذلك اعتذاراته .
>
> **ـ جوديث مارتن**

إن إفشاء سر الآخرين يعد خرقاً للأخلاق وآداب السلوك وبالتالى يجب أن تعوض ذلك الشخص عما فعلته

اعتذر للشخص الذى أفشيت سره ، وأخبره كم كنت مخطئاً لخداعه وأكد له أنك ستخبر الآخرين على الفور بما فعلته . فأنت بحاجة لأن تصلح الوضع مع الأشخاص الذين قد أفشيت لهم السر وإلا سيفقدون الثقة فيك دائماً . فإذا اعترفت بخطئك وندمت على ما فعلته فمن المحتمل أن يمنحوك فرصة أخرى .

حاول على الفور أن تخبر الشخص الذى قد أفشيت سره بما فعلته . واعتذر له اعتذاراً لائقاً حتى ولو كان ذلك لأغراض مشبوهة . فمن الأفضل أن تعرب له عن ندمك الشديد .

حينما تذكر مزحة سخيفة

إذا ذكرت مزحة سخيفة فسوف تغفل تأثيرها على من سمعها . وعلى الجانب الآخر ، فإن تحديق الآخرين لك وإصدارهم ضحكة متكلفة وتجهمهم قد

يزيد من الأمر سوءاً - أو قد يعتذر شخص أو أكثر على الفور ويغادرون المجموعة .

فما تفضله مجموعة قد تجده مجموعة أخرى سخيفاً ومملاً . لذا ينبغى عليك أن تعرف ذوق مستمعيك قبل أن تذكر أى مزحة .

ولكنك قد تبدو أحمق وسخيفاً . فما الذى يجب عليك فعله ؟

اعتذر بإيجاز وبصدق حتى يشعر الآخرون أنك تعنى ما تقوله . كن واضحاً ومباشراً) ولا تقل عبارات مثل : (" لم أعرف أنك فهمت ذلك بهذا الأسلوب " ، " إلا أننى مازلت أعتقد أنها مضحكة . ولكنك للأسف لم تعتقد أنها كذلك ") ثم تمن أن يغير أى شخص موضوع الحديث . ولكى تعتذر قل شيئاً مثل :

" إننى أعتذر " .

" لا أعرف كيف كنت أفكر حينما قلت ذلك "

" عزائى أننى قد تعلمت درساً لن أنساه "

" إننى آسف حقاً . فلم أقصد ذلك " .

" معذرة ، كان ينبغى علىَّ أن أفكر جيداً "

" إننى نادم على ذلك " .

" ما ذكرته لم يكن مناسباً على الإطلاق . إننى آسف "

> لا تكن أهوج أثناء إجراء المحادثات .
>
> - إلينور دارك

حينما تقول شيئاً أحمق

كأن تتحدث بطريقة سلبية عن الأثرياء الذين حصلوا على أموالهم عن طريق الاحتيال ، ويكون ذلك أمام مديرين تنفيذيين أو أمام مجموعة كبيرة من الأثرياء . أو كأن تتحدث عن فرصتك الضئيلة فى الحصول على ترقية فى وجود مديرك .

أو حينما تذكر كلمة " إعاقة " ثم تكتشف أن أحد المشاركين فى الحوار لديه طفل من ذوى الاحتياجات الخاصة . أو حينما تشتكى من إحدى أعضاء المجلس المحلى ثم تدرك أن زوجها يقف إلى جوارك . أو إذا كانت مشاعرك عدوانية تجاه المدخنين لما تسببه من أمراض تضر بنا جميعاً . فحينما تعبر عن استيائك من هؤلاء المدخنين ، تكتشف وجود مدخن شره بينكم .

تختلف الموضوعات ولكن النتيجة واحدة فقد تحاول أن تعتذر عما قلته وعلى الرغم من أنك قد أبديت اعتذارك فسوف يتذكر الآخرون حماقتك . وأفضل طريقة أن تمنع نفسك من ذكر هذه الحماقات ولا تتفوه بكل الأفكار التى تطرأ على ذهنك أو أن تصمت .

ولكن ما الذى يجب فعله إذا كان قد فات الأوان ؟ اعتذر بطريقة بسيطة وحاول أن يكن سلوكك مثل كلامك يعكس إحساسك بالحماقة وشعورك بالندم .

لحظة العبقرية الوحيدة فى حياة الأحمق هى الصمت .

- زورا نيلى هورستن

" كم أنا أحمق حقاً " .

" إننى أحمق وقد أثبت ذلك بالفعل " .

" إننى آسف " .

" سامحنى ، ولكن لا أعرف كيف كنت أفكر حينما قلت ذلك " .

" أعتذر عن هذا الكلام الأحمق "

" ما قلته لم يكن مناسباً على الإطلاق . لكن ينبغى علىَّ أن أدرك ذلك فى وقت سابق " .

" هل ستسامحنى على الحماقات التى ذكرتها ؟ " .

حينما تجد المحادثة مملة

أفضل شىء أن تعتذر وتترك المجموعة أو الفرد الذى تتحدث معه . فإذا بدا عليك التعب فيساعدك هذا الأمر كثيراً ولن تجد صعوبة فى التظاهر بذلك .

وإذا لم تستطع فعل هذا فقل شيئاً مثل

" هل من الممكن أن نغير الموضوع ؟ أشعر بأنني سأصاب بالغثيان " .

" لست بحاجة لسماع ذلك "

" لا أعرف ذلك ولكنني أعرف شيئاً واحد : إنني جائع ! معذرة ؟ " .

> القاعدة الأساسية لقواعد السلوك اللائق هي الاعتذار عند وقوع حدث سيئ . ولا تذكر حدثاً لا يود الطرف الآخر أن يتذكره .
>
> **ـ جوديث مارتن**

" لست بحاجة لسماع ذلك ، معذرة " .

" لا أود سماع ذلك ـ فهل تمانعون تغيير موضوع الحديث ؟ "

" لا أستمتع حقاً بما تتحدثون عنه " .

" معذرة ولكنك تذكر تفاصيل لا تخصني على الإطلاق " .

حينما يشوه شخص سمعة شخص آخر

إذا كنت تتحدث مع مجموعة صغيرة من الناس وبدأ شخص أو اثنان في الحديث عن شخص آخر يعرفه الجميع ولم يكن حديثهم عنه حديثاً جيداً حتى أنك تضايقت ، فما الذى ستفعله ؟

لا يحب أى شخص أن يبدو متزمتاً ولكن إذا تحدث عنك الآخرون بمثل هذه الطريقة لتمنيت أن يقوم شخص ما بوضع حد لهذا النقاش . فإذا لم يشعر الآخرون بالإحراج مما ذكروه عنك فلست بحاجة لأن تشعر بالإحراج نتيجة لتمسكك بمبادئك .

وتستطيع دائماً أن تعتذر وتترك المجموعة ولكن قد يكون من الأفضل لك أن تقول شيئاً مثل :

> هناك لحظات يسود فيها الصمت والذى يصبح عندئذٍ إثماً لا يغتفر .
>
> **ـ مارى بويل أوريل**

" وهل تصدقون ذلك ؟ " .

" يا إلهى ، أشعر كأننى قد رجعت للصف السادس الدراسى "

" أستطيع أن أطرح أسئلة عن هذا ـ فلابد أن هناك جانباً آخر لهذه القصة " .

" لا أحتمل مثل هذه الإشاعات ـ فهى غير صحيحة على الإطلاق " .

" إننى مندهش حقاً لقولك هذا " .

" أعتقد أنها من أفضل الأشخاص ـ فإننى لا أستمتع بسماع هذا "

" حقاً [استدارة ناحية الشخص الآخر] لقد كنت أرغب فى سؤالك فهل حصلت من قبل على تذاكر حفل الجاز ؟ " .

" هل ستمانع إذا ذكرت أنك قد قلت ذلك ؟ فلابد أن يعرف ما قد قيل عنه " .

" إنه لأمر شيق حقاً ، حيث إنه دائماً ما يتحدث عنك بطريقة جيدة " .

إذا دخل شخصان فى جدال ما

قد يكون هذا الأمر شيقًا للمشاهدين إلا أنه غير لائق فى اجتماعات العمل والمقابلات الاجتماعية .

وقد تحاول فض هذا الجدال ولكن يجب ألا تنحاز لأحد الطرفين ويجب أن تتحلى بالعقل والمنطق ، ولكن هذا الأمر قد يكون بلا فائدة . فمن الأفضل أن تتركهم حتى يشعرون أنك متضايق . فقد تستطيع أيضاً أن تغير موضوع الحوار أو تفصل بينهما .

وقد تقول لأحدهما شيئاً مثل :

" معذرة ، هل من الممكن أن ترشدنى إلى غرفة المعيشة ؟ "

" هل من الممكن أن تحضرى لى منديلاً يا " جين " ؟ فقد سكبت كوب القهوة " .

إن نقاشهم المهذب لم يكن شيقاً .
أما نقاشهم المثير لم يكن مهذباً .
ـ ليزا الثر

" إننى أبحث عمن يعد معى وجبة طعام خفيفة ـ فهل تمانع فى ذلك ؟ "
" أعتذر لمقاطعة الحديث ، ولكن أود أن أسأل إذا كان بمقدورى استعارة حزامك لبضعة أيام "

وقد تستطيع أن توجه لكليهما الحديث :

" حسناً ، واحد اثنان ثلاثة . من الأفضل أن نغير موضوع الحوار ! " .
" هل من الممكن أن نغير الحديث ؟ فلم يعد الأمر ممتعاً على الإطلاق "
" هل من الممكن أن نؤجل الحديث فى هذا الموضوع لوقت لاحق ؟ فهذا المكان غير ملائم على الإطلاق " .
" هل من الممكن أن نتحدث فى هذا الأمر فيما بعد ؟ فأنا أود أن أطرح عليك بعض الأسئلة عن نتائج حملة التصويت " .
" معذرة لمقاطعة الحديث ، ولكننى أعتقد أنه من الأفضل أن نتناول الطعام قبل أن ينتهى " .
" مرحى ، إن حديثكما غير شيق على الإطلاق " .
" لقد أخبرنى والدى بألا نتكلم فى السياسة وهذا ما تفعلانه " .
" معذرة لمقاطعة الحديث ، ولكننى ألاحظ أن أغلبنا لا يستمتع بالحوار مثلما تستمعان به "
" لماذا لا تحاولان تسوية هذا الأمر بعيداً عنا ؟ " .

حينما تدخل فى جدال

حسناً ، لم يكن ذلك خطأك ، ولم تبدأ أنت الحديث ، فمن الطبيعى أنك لن تتحدث بمثل هذا الصوت العالى أو تكون متضايقاً ولكن هناك بالتأكيد شخص ما قد تسبب فى ذلك .

فحينما يبدأ هذا الجدال مهما كان موضوعه ، فلن يرفع من شأنك . فبمجرد أن تدرك أنك قد بدأت مثل هذا الجدال ، حاول أن تخرج نفسك من هذا الأمر

ولا تفكر فى فوز أو خسارة ولا تفكر من منكم على صواب ، ولا تفكر فى أى شىء سوى أنك لن تظهر بمظهر حسن إذا حدث هذا الجدال أمام الآخرين .

وقبل أن تنهى الجدال افعل ما فى مقدورك حتى تحمى ماء وجه الشخص الآخر فإذا فعلت ذلك فسوف يشعر الآخرون أنهم أحسن حالاً ، وقل شيئاً مثل :

> حتى عندما تعتقد أن الآخرين على خطأ ، من السهل جدًا أن تخبرهم بأنهم على صواب . وإذا كانوا على صواب بشأن شيء تريد إخفاءه عن نفسك وعن الآخرين ، فأنت تعرف أنهم على صواب لأنك فى هذه اللحظة ترغب فى التخلص منهم .
>
> ـ كانديس بيرجين

- " أنا بحاجة لتناول شىء ما على الفور . ومن الممكن أن نتحدث عن ذلك فى وقت لاحق " .
- " أعتقد أن هناك أشياءً كثيرة مشتركة بيننا . فدعونا نجعلها أساساً لعلاقة وطيدة " .
- " دعونا ننتهى من ذلك الأمر لاحقاً ـ بعد أن نعد مائدة الطعام " .
- " لقد تحدثنا فى موضوعات مختلفة . فهل من الممكن أن أحضر لكم عصيراً طازجاً ؟ "
- " لقد أوضحنا بعض الأشياء الجيدة والآن أنا بحاجة لتناول كوب من القهوة "
- " لقد ناقشنا بعض الأفكار وسوف أفكر فيها لاحقاً "

وهناك أشخاص يستمتعون بالجدال فقد يهتمون بأحد جوانب الموضوع دون أن يبالوا بهذا الأمر ولكن حباً فى الجدال نفسه . فإذا كنت واحداً من هؤلاء الأشخاص فتوقف عن هذه العادة إلا فى حالات نادرة عندما تجد شخصاً يستمتع بالجدال مثلما تستمتع به ، وبطبيعة الحال لن يستمتع الأشخاص الذين يشاركونك الحديث بمثل هذا الجدال وسوف يغضب الشخص الذى تجادله لأنه غير مدرك أنك تستمتع بهذا الجدال . لذا حاول أن يقتصر هذا الأمر على عائلتك وأصدقائك فقط .

حينما يطلب منك الآخرون استشارة خاصة

يجب ألا تتوقع من الآخرين الحصول على استشارات خاصة دون أن يتلقوا المقابل ولكن هذا الأمر لا ينطبق على كل الناس .

فربما تعمل فى متحف للفنون وفى إحدى الحفلات يقترب منك شخص ويقول : " لدىَّ لوحة فربما سيارتى ، وأود أن أعرف إذا كانت ذات قيمة أم لا فهل من الممكن أن تلقى عليها نظرة ؟ " ، وقد عالم جيولوجيا ويحضر لك شخص مجموعة من الحصى ويخرج من جيبه قلماً ومذكرة ويطلب منك أن تحدد له نوع هذا الحصى - وإذا كنت فصيح فى اللغة اليونانية فقد يطلب منك صديق أن تترجم على الفور له خطاباً من أحد عملائه اليونانيين .

فليس من الضرورى ولا ينبغى عليك أن تجيب على مثل هذه الاستشارات حتى ولو طلب منك أشخاص مقربون . فتخيل ما الذى سيحضره هؤلاء الأشخاص فى الحفلة القادة لخبير آخر بحاجة للراحة ! فيجب أن يعرفوا جيداً أن هذا الأمر غير مقبول ، فقل شيئاً مثل :

- " أود مساعدتك حقاً ولكن عليك أن تحدد موعداً لذلك . ها هى بطاقة العمل الخاصة بى " .
- " لا أعمل الآن . ولكن من الممكن أن تتصل بى غداً حتى نحدد موعداً فلا أستطيع أن أخبرك بهذا الأمر إلا حينما أرتدى زى العمل "
- " معذرة ولكننى لن أستطيع أن أفعل ذلك سوى فى مكتبى " .
- " أحاول ألا أعمل فى غير أوقات العمل " .
- " لا أستطيع فعل ذلك دون أن يكون معى قاموسى/ المجهر/ المراجع " .
- " كنت أعمل طوال اليوم . فأنا أعرف أنك ستقدر ذلك ولكن من الممكن أن تزورنى فى مكتبى " .
- " لقد جئت هنا اليوم حتى أسترخى وأبتعد عن جو العمل ! " .

إذا طرح عليك شخص سؤالاً محرجاً

ما المبلغ الذى تمتلكه ؟ لماذا انفصلت عن زوجك ؟ هل أنت ديمقراطى أو جمهورى ؟ هل تؤمن باليوم الآخر ؟ هل لديك تأمين على الحياة ؟ كيف أصبت بهذه الندبة ؟ ما الذى حدث ؛ فلم نعد نرى زوجتك كثيراً ؟

لا يجب أن تجيب على مثل هذه الأسئلة لأنه لا ينبغى أن توجه . ولكن المجتمع قد أصبح منفتحاً حيث يظهر الناس فى التلفاز ويصرحون بأشياء لم يعرفها سواهم أو على الأقل لا تخرج عن نطاق العائلة ، ولا نندهش حينما نجد بعض الأشخاص يعتقدون أن كل الناس يبوحون بأسرارهم .

ولكى تتجنب الإجابة عن مثل هذه الأسئلة دون أن تشعر بالذنب أو بالسرية أو عدم القبول :

- حاول معرفة هدف الشخص من سؤاله : " هل تود أن تعرف ذلك ؟ " ، " لماذا تريد أن تعرف ؟ " ، " لماذا تسأل ؟ " . ولكن إذا أصر وقال : " فضولاً لا أكثر . " فتستطيع أن تجيبه بضيق : " حقاً " ، ثم تغير موضوع الحديث .
- غيِّر موضوع الحوار دون أن تجيب على السؤال : " هل عرفت المرتب الذى يتقاضاه العمدة ؟ " ، " زوجتى ؟ لقد ذكرتنى ؛ فقد التقيت مؤخراً بزوجة مديرنا التنفيذى " .
- من الممكن أن تقول : " سأتحدث فى أى موضوع سوى هذا " .
- من الممكن أن ترفض الإجابة ولكن بطريقة لا توحى بذلك : " لماذا تسألنى أيها الأحمق ؟ " ، " من الصعب الإجابة على هذا السؤال " ، " أوه ، لن أخبرك بهذا " ، " لا أود الخوض فى هذا الحديث " ، " لقد وعدت والدتى ألا أتحدث عن هذا الأمر " ، " أود أن أعرف كيف التحقت بهذا العمل " .
- تصرف وكأنك لم تسمع هذا السؤال وحاول أن تبدأ الحديث فى أى شىء تافه :" لا أعتقد أنك تعرف طريقة جيدة للتخلص من حشرات البطاطس " . " لقد فزت بعشرة دولارات فى مباراة لكرة القدم " .

وعادة ما يكون الصمت غير مناسب ؛ إذا تمكنت من فعل ذلك . فمن الممكن أن تنظر في أرجاء الحجرة وتبتسم بهدوء وسينتظرك الشخص الآخر حتى تجيب ، وقبل أن يعيد ذكر السؤال مرة أخرى تحدث في موضوع آخر .

يتمثل الكثير من حسن التصرف فى معرفة الأوقات التى تتظاهر فيها بأن ما يحدث لم يحدث .

– السيدة فالك فيلى

بعض المحادثات تتضمن تلميحات جنسية

بعض الناس لا يعرفون الفرق بين التلميحات الودودة والتلميحات الجنسية ، ففي أماكن العمل قد تتعرض لتلميحات جنسية من قبل شخص أعلى منك سلطة وهذا يتضمن التعليقات والنكات والنظرات ... إلخ ويسمى هذا بالتحرش الجنسي . وهذا يعكس استغلال الفرد لمنصبه في العمل ويعد هذا الأمر منافياً للقانون .

فإذا تعرضت لمثل هذا الأمر ، فقل شيئاً مثل :

" لا تتحدث معي بمثل هذه الطريقة " .

" لا تتحدث معي بهذه الطريقة ، وإذا حدث ذلك مرة أخرى فسوف أكتب تقريراً للسيدة أوسيفر " .

" هناك مواقع على شبكة الإنترنت توضح أن تصرفاتك تجاهي منافية للأخلاق وتستطيع أن تعرف أيضاً كيف سيتم فصلك ومحاكمتك على هذا . لذا حاول أن تخدم نفسك وتتثقف في هذا الأمر "

إذا لم يتوقف الشخص الآخر عن المضايقة الكلامية حتى بعد أن تأمره بذلك ، فعليك أن تتصرف على سياسة الشركة المتبعة حينما يحدث أمر كهذا لإحدى موظفيها .

أما خارج نطاق العمل فيمكنك أن تغادر المكان إذا شعرت بأي نوع

إن لسانها معلق فى منتصف فمها ويتحرك يميناً ويساراً .

– زورا نيل هورستن

مـن مثـل هـذه المضـايقات وعلـى الفـور سـيفهم الشـخص الآخـر أنـك لا تتقبـل مضايقته .

حينما تتحدث مع شخص ثرثار

عندما تتحدث مع شخص ثرثار تجد أنه ينتقل مـن الحـديث عـن قصـة إلى شيء آخر وهكذا ، وذلـك مـن خـلال الابتسـامات وتحريـك الأيـدى والنظـرات الثاقبة . وإذا أردت تجول ببصرك للحظة فيجذب الشخص الآخر انتباهـك مـن خلال ذكر اسمك : " ثـم ، يـا جـولى ـ فإنـك سـتحب سمـاع التـالى ـ ، " وإذا حاولت مقاطعته يقول : " نعم ، نعم ولكن استمع إلى هذا الأمر أولاً " :

أنت تعرف جيداً أنه لن يحاول أى شخص إنقـاذك ، وذلـك حتـى لا يقـع فـى المأزق الذى وقعت فيه ، لذا فعليك أن تخلص نفسك بنفسك .

اختلق أى عذر حتى تتخلص من هذا المأزق دون أن تحرج الشخص الآخر ، فمن الممكن أن تقاطعه وتقول شيئاً مثل :

" يا إلهى ! كان من المفترض أن أتناول دوائـى منـذ سـاعة تقريبـاً . معـذرة سأتناوله على الفور "

" لقد نسيت أن أترك لجليسة الأطفال رقـم الهـاتف ، معـذرة سأتصـل بهـا الآن " .

" لقد أخذت من وقتك الكثير ، والآن علىَّ أن أذهـب فقـد تـأخرت كـثيراً ـ وداعاً ! "

" إن هاتفى الجوال يرن ـ فلـن يتصـل بـى هنـا سـوى والـدتى ـ لـذا أود أن أستأذنك فى المغادرة " .

" يـا إلهـى ! سـوف نواصـل هـذا الحديث فيما بعد ، والآن علىَّ أن أسرع فى الذهاب " .

> يتحدث لإسعاد نفسه وكأنه كلب ينبح أو طائر يغرد .
> ـ باوليتا باتس ألدن

(لمعرفة المزيد ، انظر الفصل الأول " إنهاء المحادثة ") .

الفصل ٨

كيف تصبح متحدثاً غير محبوب ؟

لا يقتصر فن التحدث على أن تقول الشيء المناسب فى الوقت المناسب فحسب، ولكن الأصعب هو أن تتحكم فى رغبتك حتى لا تقول شيئاً غير ملائم .

ـ دوروثى نيفل

إن المتحدث الجيد لا يعنى بالضرورة أن يتعلم الحيل الجديدة أو يتبع أسلوباً معيناً أو يضيف إلى الملاحظات التى يستخدمها فى المحادثة . فإن المحادثة الجيدة تتمثل فى الكلام القليل المفيد . وإذا تخلصت من بعض عاداتك السيئة فى أثناء إجراء أية محادثة ، فسوف تصبح شخصاً مجنوناً للغاية .

هل أنت ممل ؟

تقول دوروثى كارنيجى : " لا يقصد أى شخص أن يُشعر الآخرين بالملل " . ولكنها أضافت إلى هذا : " ربما نتحدث أنا وأنت عن موضوع ممل دون أن ندرك ذلك " .

ولكن كيف تعرف أنك ممل ؟ حينما يبتسم لك مستمعوك ابتسامة متكلفة ، وتجول أعينهم فى أرجاء

لا تتحدث باستفاضة عن العملية الجراحية التى خضعت لها ، ولا تصف كل ألم شعرت به منذ دخولك المستشفى وحتى رجوعك لعملك . فإن وصف ما عانيته لن يجعل منك بطلاً ، ولكن سيجعل منك شخصاً مملاً .

ـ لي جيبلن

المكان ويحاولون مقاطعتك فى الحديث ويتحركون فى قلق واضطراب ، ويكثرون من النظر إلى ساعة يدهم ويبدو عليهم الملل والضيق .

وهؤلاء الأشخاص لا يتوقفون عن الحديث أبداً ؛ حيث ينتقلون من جملة إلى أخرى ومن فقرة إلى أخرى دون أن يمنحوا الآخرين فرصة التحدث على الإطلاق وينتظر المستعمون حتى تأتى نهاية الحديث ، ولكنها لا تأتى أبداً !

ينبغى أن يستمتع الآخرون بموضوع الحوار الذى تذكره ، فبعض الأشخاص يودون أن يتحدثوا عن أشياء تروق لهم : " ينبغى أن تتحدث عن الأناناس لأن مذكرتى ... " . أو " هل ذكرت فضلات نووية ؟ فعلى الرغم من أنه ليس لدىَّ أى مرجع عن الفضلات النووية إلا أننى قد حصلت على واحدة من " مونت هيلين " ، أو " سيارتك الجديدة رائعة حقاً . هل أخبرتك بأننى لدىَّ مجموعة كاملة من هذه السيارات ؟ " .

> إن الحديث عن موضوع مفضل لك دون أن يهتم به الآخرون لا يعد محادثة ؛ حيث إنك تنفرد بالحديث دون أن تجعل الآخرين يشاركوك إياه .
>
> **ـ برنارد جيه . كاردوكسى**

انتبه لحديثك بين الحين والآخر حتى لا تعاود الحديث عن نفس الموضوع الذى تتحدث عنه دائماً .

إن الاستفاضة فى شرح كلامك تجعل الآخرين يشعرون بالملل ، وانتبه حتى لا تكرر نفس كلامك ولكن بطريقة مختلفة حيث يشعر الناس بالملل حينما يتحدث شخص ما عن موضوع معين ويكرر الحديث عنه باستفاضة شديدة . ويجب أن تلاحظ تعبيرات وجه مستمعيك فإذا قالوا : " أفهمك " ؛ فمن المحتمل أنهم بالفعل يفهمونك ، لذا فانتقل للنقطة التالية .

> بعض الناس لديهم ما يقولونه ، ولكنهم لا يستطيعون قوله . والبعض الآخر لديه ما يقوله ويكرره دائماً.
>
> **ـ روبرت فورست**

هل تنفرد بالحديث فى المحادثة ؟

من أكثر الأشياء التى تجعل الآخرين يشعرون بالملل هى الانفراد بالحديث ، وقد وصف " سيلستين سيبلى " امرأة تنفرد بالحديث وكأنها المتسابقة الوحيدة فى سباق البطاطا ، حيث تعرض عليك البطاطا وقبل أن تأخذها تسرع هى وتأخذها منك مرة أخرى "

ولكن كيف تعرف أنك تنفرد بالحوار ؟ سوف تخبرك ساعة يدك بهذا الأمر ، فإذا واظبت على التحدث لفترة تزيد على دقيقتين أو ثلاث فيجب أن تدرك أنه قد حان الوقت لتدع الآخرين يتحدثون .

> يعتقد كرادوك أن المحادثة ما هى إلا أن يتحدث ويومئ له الآخرون
>
> ـ كارولين ليولين

وبالإضافة إلى ذلك ، فإن الأشخاص الذين ينفردون بالحديث لا يوجهون أسئلة للآخرين ؛ حيث يردون على أسئلتهم بأنفسهم ويتجاهلون الأشخاص الجدد الذين ينضمون إليهم ويواصلون الحديث دون أن يبالوا بما يحدث حولهم .

هل التقيت من قبل أشخاصاً ينفردون بالحديث وحدهم وتستطيع أن تعرف من خلال نظراتهم الغريبة أنهم مدركون تماماً لهذا الأمر ولكنهم لا يستطيعون التوقف عن الحديث .

> فى أية محادثة سواء كانت محادثة خاصة أو محادثة فى مجموعة كبيرة إذا انفردت بالحديث وحدك فإنك بذلك تكون شخصاً يبعث الشعور بالملل إلى الآخرين .
>
> ـ هيلين جيرلى براون

وإذا وجدت نفسك منفرداً بالحديث ؛ فاسأل مايلى :

" هل سافرت إلى هناك من قبل ؟ " .

" هل قمت بتجميع أى شىء بنفسك ؟ " .

" هل حدث لك ذلك من قبل ؟ " .

" ماذا تعتقد فى هذا ؟ " .

" ما رأيك ؟ " .

" ما الذى فعلته ؟ " .

" ولن يلاحظ الآخرون أنك أنت من قاطعت حديثك لأنهم يهتمون بالسؤال الذى قد طرحته . ثم لن يكون هناك أى مشاكل إذا قمت بإضافة شيء ما - مما يزيد الأمر سوءاً - ينهى ما قد ذكرته ، ثم تصر على الانفراد بالحديث مرة أخرى . وتذكر التشبيهات الرياضية ، فالمحادثة ليست سباق بطاطا أو لعبة جولف ، ولكنها مباراة تنس ؛ لذا تأكد أن الكرة تجرى بينك وبين شريكك فى اللعب - ولا ينبغى أن تظل معك طوال الوقت .

وقد تنفرد بالحديث وحدك ويستمتع الآخرون بما تقوله ، فإذا كنت أميناً مع نفسك ونظرت إلى الآخرين ستدرك ما إذا كانوا مستمتعين بالحديث أم غير ذلك .

> من الخطأ أن تدعو العديد من الأشخاص الذين يحبون الانفراد بالحديث ، حيث إنهم سيؤثرون سلباً فى المحادثة .
>
> **- فلورنس هاوى هول**

وبعض هؤلاء الأشخاص لديهم فكرة أو مبدأ يودون توضيحه ، أو يحاولون إلقاء المواعظ ولديهم رأى يريدون منك أن تستمع إليه ، بل ينبغى أن تستمع ، وحاول أن تطبق رأيهم وهناك أشخاص ينفردون بالحديث ويعتقدون أنه من الجيد أن تستمع إليهم . ولا يمكن أن تكون واحداً من هؤلاء ، بل عليك أن تنطق بعبارات موجزة وتتيح للآخرين الحديث وتقاوم الرغبة لديك فى الاستئثار بالحديث .

وبعض الأشخاص الذين ينفردون بالحوار لا يعرفون كيف يقصون حكاياتهم بطريقة واضحة ومباشرة ، فهم غير واثقين مما إذا كانت قد حدثت يوم الثلاثاء أو الأربعاء أو الخميس ، وفى نفس الوقت يتمنى مستمعوهم لو أنها لم تحدث ، ويحاول المتحدث أن يحدد من قام بالنباح هل هو مصفف الشعر أم الكلب ! وما حدث بعد ذلك لعازف البيانو ، والرمان الذى احترق داخل الميكروويف !

فمهما كانت هذه القصة مضحكة ومثيرة فلا ينبغى أن تستغرق أكثر من دقيقتين أو ثلاث على الأكثر .

هل تقاطع الآخرين ؟

إذا قاطعك شخص ما فى أثناء محاولتك للتركيز فى فكرة ما ، فستعرف جيداً أن هذا الأمر محبط للغاية .

فإن الشخص الذى يقاطع الآخرين يذكر أسئلة لا تتعلق بموضوع الحوار (من أين اشتريت تلك الآلة التى تجز العشب ؟ ") أو يذكر ملاحظات ليس لها معنى (" عندما تنتهى من حديثك أود أن أخبرك عن شيء مشابه حدث لى من قبل ") أو تكملة جملة ذكرها الشخص الآخر (لقد فهمت ... " " مطرقة ؟ ملعقة ؟ مضرب الحشرات ؟ " ، " مسدس ") أو مساعدته فى سرد قصته (" ثم هل اتصلت برقم الطوارئ ٩١١ ؟ ") أو إضافة بعض التفاصيل التافهة (" أوه لا أعتقد أنها ٢٤٤ لأنهم لم يعدوا ٢٤٥ حتى عام ١٩٩٧ وعلى الرغم من ذلك ... ") .

وبعض الناس يقاطعون حديث الآخرين ، ويرجع ذلك لطبيعتهم العصبية - فهم لا ينتظرون أن ينهى المتحدث جملته ، أو لأنهم لا يستطيعون السيطرة على ألسنتهم ، فبمجرد أن تطرأ فكرة ما على عقلهم سرعان ما ينطقون بها ، وربما تكون نيتهم حسنة ولكنهم متسرعون للغاية .

> إن أكثر طريقة تهين الآخرين وتجرح مشاعرهم هى مقاطعتهم حينما يحاولون أن يخبروك بشيء ما .
>
> **- جيمس كيه . فان فليت**

وإذا كنت من الأشخاص الذين يقاطعون حديث الآخرين فمن الصعب مقاطعة نفسك مثلما تفعل مع الآخرين ، ولكن الحل فى أن تتحكم فى لسانك ولا تتحدث حينما يتكلم الآخرون ، فمن الأفضل أن تتحكم فى نفسك قبل أن تبدأ بالفعل فى مقاطعة المتحدث . أمسك بعملة فى إحدى يديك أو في جيبك حتى تذكرك بأن تظل هادئاً دون أن تقاطع الآخرين .

> قد تصبح المحادثة جيدة إذا تمكنا من أنفسنا ونجحنا فى السيطرة عليها .
>
> **- جون إيرسكن**

وهناك أشخاص يفضلون مقاطعة حديث الآخرين بغرض التحكم والسيطرة على الحوار ، فهم بحاجة دائماً لأن يضعوا ملاحظاتهم على ما قد قيل . وتلك المقاطعة تضع المتحدث فى موقف حرج ، فيبدو الشخص الذى قاطعه بأنه أكثر قوة وتميزاً .

فإذا كنت واحداً من هؤلاء الأشخاص ، فقد يتوجب عليك إلى تقييم نجاح هذا الأسلوب . فهل أصبحت محبوباً عن ذى قبل ؟ هل أنت أكثر ثقة ؟ هل استفدت بشيء من هذه المقاطعة ؟ فمعظم الأشخاص الذين لديهم ثقة فى قوتهم ومهارتهم لا يستخدمون مثل هذه الطرق الحمقاء .

وبعض المقاطعات تكون مقبولة ، وخاصة التى تستخدم كرد على ما قد قيل . لذا فإنك تستطيع التمييز بين المقاطعة الجيدة والمقاطعة الحمقاء . فإن المقاطعة الجيدة هى التى تسمح للمتحدث باستئناف حديثه مرة أخرى ، أما المقاطعة الحمقاء فهى التى تمنع المتحدث من استئناف حديثه .

وإذا كنت تهتم بعدم مقاطعة الآخرين فسوف تشعر بالضيق والغضب حينما يقاطع الآخرون حديثك وخاصة حينما تشارك الآخرين فى الحوار ولا تنفرد بالحديث وحدك أو حينما يستمتع الآخرين بحديثك ولا يشعرون بالملل . ولكن كيف ستكمل حديثك بينما يحاول شخص آخر مقاطعتك ؟

حاول أن تقول شيئاً مثل :

" كما كنت أقول ... " .

" عودة إلى ما كنت أقوله ... " .

" إننى لم أنه حديثى بعد "

" إننى لم أوضح أسبابى بعد " .

" هل تسمح لى بمواصلة .... ؟ "

" لم أنته بعد من كلامى " .

" مازالت أود أن أفسر لماذا أشعر بذلك " .

" أود حقاً أن أستمع إلى ما تقوله ولكن أولاً أنا ... " .

" دعنى أوضح فكرتى ثم تول أنت الحديث " .

" دعنى أصل إلى النقطة الأساسية " .

" هل من الممكن أن تدعنى أكمل فكرتى ؟ " .

" معذرة ، فأنا لم أنه حديثى بعد " .

" عودة إلى النقطة التى كنت أتحدث عنها ... " .

" نعم ولكن ... " .

وإذا كنت واحداً من المشتركين فى الحوار ووجدت شخصاً يقاطع المتحدث ، فمن الجيد أن تعيد مجرى الحوار : " لقد كنت تقول ... " ، أو " ماذا حدث بعد ذلك ؟ " ، أو " لقد كنت على وشك أن تخبرنا ... ؟ "

هل يتضمن حديثك كلمات وتعبيرات صوتية ؟

معظمنا لديه عادة التكرار والتى نادراً ما يدركها الفرد . ولكن للأسف يدركها الآخرون ؛ لذا اسأل شخصاً يحبك إذا لاحظ أنك تستخدم نفس العبارات ... وحاول أن تتخلص منها أو تقلل من استخدامها .

فمن أكثر العبارات الحمقاء : " لاختصار القصة ... " ، وعادة ما يستخدم هذه العبارات أشخاص يستطيعون سرد قصص قصيرة ، واستخدام مثل هذه العبارة يعد اعتذاراً عن القصة الطويلة التي سوف تسرد . فإذا وجدت نفسك تستخدم هذه العبارة ، فينبغى أن تنتبه لما تقوله ، فإذا كنت تحكى قصة طويلة فيجب أن توجزها .

ومن الممكن أن تستخدم هذه العبارات مرة واحدة فى المحادثة ، ولكن حينما تستخدمها مراراً وتكراراً فإنها تفقد معناها وتجعل المستمع فى حالة غضب وضيق .

" حقاً " .

" هل أنا مخطىء ؟ "

" هل تفهم هذه النقطة ؟ " .

" هل تصغى لحديثى ؟ " .

" كما تعرف " .

" أساساً " .

" كذا ، وكذا ، وكذا " .

" حقاً ؟ "

" هكذا ، وهكذا " .

" ممم " .

" هل تعرف ما أعنيه ؟ "

" أعرف "

" أقصد "

" فى أى حدث "

" هل هذا واضح ؟ "

" مثل " .

" طبيعياً " .

" بالطبع " .

" اتفقنا ؟ " .

" بالفعل " .

" صحيح ؟ "

" هل تفهم قصدى ؟ "

" حتى تحدثت " .

" فكر فى الأمر ! "

" حتى أختصر حديثى "

" آه " .

" فى النهاية "

" إن "

" حسناً "

" بلى ، بلى " .

" هل تتابع حديثى ؟ " .

" هل فهمت ذلك ؟ "

" أتعرف ؟ "

" هل تفهم ما أقصده ؟ " .

" هل تفهم ذلك ؟ "

ما الذى ينبغى استخدامه بدلاً من هذه العبارات ؟ لا شيء ؛ فهذه العبارات وخاصة ما يتكرر منها لن يضيف إلى محادثتك شيئاً .

وتختلف الكلمات والتعبيرات الصوتية من شخص لآخر ، فقد يستخدم البعض كلمة رائع ، أو كلمة جميل ، أو فاضح ، أو شنيع ، وبمجرد أن يستخدم بعض الناس كلمة مثل فظيع يبدأ فى استخدامها كل لحظة . فإذا كان لك صديق أو قريب فمن الممكن أن ينتبهوا للكلمات والتعبيرات الصوتية التى تستخدمها .

هل تتذكر تعميمات جائرة ؟

لا يحب أى شخص التعميم ، فبمجرد أن تستخدم كلمات مثل دائماً أو أبداً فيغضب الآخرون ويخبرونك بأنهم بالفعل قد فازوا من قبل بمسابقة فى العمل ، أو أنهم قد حصلوا على إجازة ممتعة ، أو أنهم يرتدون رباط العنق فى أثناء ساعات العمل .

وهناك صورة أخرى للتعميم وتتمثل فى الحكم على مجموعة كبيرة من الناس نتيجة للحكم على بعض السلوكيات الشائعة بين بعضهم ، مثل : " إن النساء لا يُجدن القيادة " ، أو " إن المدخنين متبلدو الشعور " ، أو " الرجال الذين لم يتزوجوا يعيشون حياة غير مستقرة " . وقد ينطبق هذا الأمر على بعض النساء وبعض المدخنين أو بعض الرجال الذين لم يتزوجوا ، ولكن حتى لو كان المستمعون من غير النساء ، أو أشخاصاً غير مدخنين ، أو رجالاً متزوجين ، فسوف يغضبون عند سماع مثل هذه الأحكام العامة .

لا تستخدم ما يلى :

" كل " .

" دائما " .

" باستمرار " .

" على نحو دائم " .

" الجميع "

" كل الأوقات " .

" كل شيء "

" في كل الأحوال " .

" ثابت "

" أبداً " .

" لا " .

" من المستحيل "

" على نحو متكرر " .

" إجمالي " .

" تحت أي ظرف " .

" دون استثناءات " .

بدلاً من ذلك استخدم :

" بعض " .

" عدد كبير " .

" كثيراً " .

" عموماً " .

" قليلاً " .

" العديد " .

" غالباً " .

" أحياناً " .

" غالباً " .

" بين الحين والآخر " .

" عادة " .

" بعض " .

" في بعض الأوقات " .

هل تسدى النصح لغيرك أو تطلبه لنفسك ؟

قد لا تدرك أنك تعظ من أمامك وتجعله يشعر بأنك أفضل منه ولكن الشخص الذى ينصت إليك سيشعر بالضيق إذا استخدمت كلمات مثل " يتعين عليك " ، " ينبغى "

فإذا أسديت النصيحة ـ فى معظم الحالات من الأفضل أن تنتظر حتى يطلب منك الشخص الآخر النصيحة ـ استخدم كلمات غير عدوانية .

فبعض الأشخاص بحاجة للنصيحة ، ولكن بعضهم يرغب فى أن تقول لهم : " أنت تفعل الصواب دائماً "

" حسناً ، ياله من موقف حرج "

احترس من استخدام العبارات التالية :

> من المهم للغاية أن تعرف ما يعنيك وما لا يعنيك .
>
> ـ جيرترود شتاين

" من الأفضل ألا " .

" من الأفضل أن "

" يجب عليك "

" لو كنت فى مكانك لفعلت "

" يجب " .

" ينبغى عليك "

" يتعين عليك "

" لا يتعين عليك "

" من الحماقة أن " .

قل ما يلى :

" هل فعلت ذلك "

" هل فكرت فى " .

" ربما سأذكر ذلك " .

" أعتقد "

" أرى أن "

" يبدو لى "

" أتعجب من "

" أفكر فى فكرة ما "

" هذا رأيى ولكن "

" ماذا لو فعلت " .

" إن المحاولة لن تضرك فى شيء "

" ربما ترغب فى " .

" من المحتمل أنك قد فكرت فى ذلك ، ولكن "

من الممكن أن تطلب من أصدقائك النصح ، ولكن إذا كنت فى اجتماع عمل أو أية مقابلة ، فلا تطلب النصيحة من نجار أو محام أو محاسب أو ممرضة أو مدرب الخيول ، أو أى شخص لا تربطك به صلة وطيدة .

هل تحتج كثيراً ؟

هل تحدثت من قبل مع شخص يُكثر من استخدام بعض الكلمات مثل : " صراحة " ، أو " فى الواقع " ؟ يبدو أن بعض الأشخاص بحاجة إلى ذكر مثل هذه الملاحظات ، وذلك لتأكيد صحة ما يقال ، فذلك الأمر لا يعد غير ضرورى فحسب (المحادثة ليست عقود) ولكنها تجعلك دائماً تتساءل عن سبب استخدامها المتكرر لمثل هذه الكلمات .

احترس عند استخدام العبارات التالية :

" بصراحة " .

" صراحة "

" فى الواقع " .

" أحب أن أتحدث بوضوح "

" بكل صراحة "

" بكل بوضوح "

" أقصد ذلك بالفعل "

" إننى أؤمن بأن "

" دعنا نتحدث بصراحة "

" دعنا نتحدث بصراحة عن ذلك "

" هل من الممكن أن أكن صريحاً "

" حتى أكون صريحاً معك "

" حتى أخبرك بالحقيقية "

" حقيقة "

> إن الأشخاص الأذكياء يراوغون حينما يسمعون عبارة : " سأكون صريحاً معك " .
>
> **ـ جوديث مارتن**

وبدلاً من ذلك ، قل :

لا شىء ، فقط احذف كل العبارات المتعلقة بالصراحة .

هل تفشى سر الآخرين ؟

بالطبع أنت تعرف الكثير ، ولكن بين الحين والآخر تجد نفسك تفشى بعض هذه الأسرار ، حيث تستسلم لرغبتك لأن تبدو شخصاً يعرف شيئاً لا يعرفه الآخرون .

فليس من اللائق أن تقسم على الاحتفاظ بسر ائتمنك عليه الشخص الآخر ثم تنشره . فليس من حقك أن تفشى سراً لا يخصك . فهذا الأمر مخالف تماماً للعهد الذى قطعته على نفسك وأنت تعرف ذلك جيداً ، ولكنك ترغب فى معرفة هذا السر واستغلاله مثل الكعكة التى تحصل عليها وترغب كذلك فى تناولها . فسوف تفشى هذا السر لشخص ما بشرط أن يعدك بعدم إفشائه للآخرين .

> من خلال خبرتى فى الحياة ، أدركت أن القدرة على كتمان السر عند القليلين أقوى من الرغبة فى سرد قصه جيده .
>
> **ـ ليدى مورازاكى**

وتذكر أن العهد الذى قطعته على نفسك مثل العهد الذى يقطعه الآخرون على أنفسهم حينما تأتمنهم على سر خاص بك .

من الصعب الاعتراف بذلك ، لكن إفشاء السر سيجعل منك شخصاً مكروهاً . فالشخص الذى يفشى أسراره للآخرين يجب أن يتأكد من أن الجميع سيعرفونه ويتجنبونه .

> إن الشخص الذى يفشى السر يعد صاحب السر بألا يبوح به لأحد ، ولكنه يطلب من غيره أن يفعل ما لم يستطع هو فعله .
>
> **ـ دوروثى إل . سايرز ، جيل باتون وولش**

وفى مجال العمل يجب أن تتعامل مع المعلومات التى تأتمن عليها بسرية تامة . فالأمر هنا لا يتعلق بكونك شخصاً محبوباً أو مكروهاً ، فإذا أفشيت هذه المعلومات فسوف تفصل من عملك .

هل محادثتك تتضمن أمراً فى غاية السرية ؟

بعض الأشخاص يفضلون أن تكون محادثتهم محاطة بالسرية ، فتشعر بأنك الشخص الوحيد الذى يعرف هذا الأمر ـ حتى لو كان تافهاً وغير مهم . فتجدهم يخفضون من صوتهم ويميلون ناحيتك ، ومنهم من يقول لك : " إن هذا الأمر سر بينى وبينك فلا تفشه لأحد " . وإذا كنت واحداً من هؤلاء الأشخاص

فيجب أن تتخلص من هذا الأمر ؛ حيث يعد هذا السلوك سيئاً للغاية ، فبعض الأشخاص قد يعتقدون أن ما يقولونه بالغ الأهمية .

احترس من قول العبارات التالية :

" فيما بيننا " .

" بينى وبينك " .

" لا يعرف هذا الأمر مخلوق سوانا " .

" إنه أمر سرى " .

" لا تخبر أحداً "

" لا تفش هذا السر لأحد " .

" فى سرية شديدة " .

" لا تبح بهذا الأمر " .

" هذا الأمر فى غاية السرية " .

" لا تتفوه بهذا الكلام أمام الآخرين " .

" لا تطلع الآخرين على هذا الأمر " .

وبدلاً من ذلك ، قل :

لا شىء . احذف كل ما يشير إلى السرية ، ولاحظ كيف يتحدث الآخرون بثقة وافعل مثلهم .

هل أنت شخص نمَّام ؟

هذا الأمر يعتمد على تعريفك للنميمة ، فالنميمة لا تعد دائماً أمراً سيئاً ، ولقد قال جيه . إى . بوكروز : " إن هناك نوعاً من النميمة شيق ومحفز فإن ملحمة الأوديسة نفسها تعد نميمة عظيمة . وهذا الأمر ينطبق أيضاً على كل قصة تخلط بين الحقيقة والأسطورة التى تنتقل إلينا عبر العصور " .

> إن النميمة التى لها تأثير سيئ ... تحل محل الإبداع فى وقت اللاإبداع
>
> **ـ نانسى هيل**

وكما قال راى فولى فإن النميمة : " تغير بسيط فى المحادثة " . فمن الأفضل أن نتجنب ترويج الإشاعات والخوض فى الحديث عن تصرفات شخصية تخص الآخرين .

وقد يكون هذا الأمر مقبولاً فى أول الأمر ؛ حيث سيبدو على الآخرين الرغبة فى سماع هذه الأشياء ، ولكنك فيما بعد ستكتشف أنك ارتكبت ذنباً فى حق هؤلاء الأشخاص ، وستصبح شخصاً غير محبوب على الإطلاق !

وقد قالت " ليز سميث " والتى قد عرفت منذ سنوات عديدة بالكتابة عن أخبار المجتمع . " إن النميمة السيئة قد تؤدى إلى النميمة الإيجابية . فإن عرض إنجازات الآخرين ــ وكيفية نجاحهم فى هذا ، يعد نميمة جيدة ، ويعد ذكر أخبار من تحسنت صحتهم أو من التحقوا بعمل جديد ، أو ابتاعوا منزلاً جديداً ، أو أى شىء من هذا القبيل ـ نوعاً من أنواع النميمة ولكنها نميمة مقبولة .

وتعتبر القدرة على التمييز بين النميمة الجيدة (إن " سيسل " ، و " آن " فى تايلاند منذ شهر) والنميمة السلبية (أعتقد أنه قد أخذ كل ما تملكه من أموال) من المهارات الاجتماعية التى ينبغى أن ننميها .

ولكى تتأكد من أن ما تقوله مقبول بالفعل أو لا ، فمن الممكن أن تسأل نفسك عن انطباع الأشخاص الذين أخبرتهم بهذه الشائعة : حينما يسمعونك هل سيفرحون لأن أصدقاءهم يفكرون فيهم أم سيشتاطون غضباً ؟

ومن الممكن أن تقول شيئاً من قبيل ما يلى حينما تتحدث بطريقة سلبية :

" هل سمعت عن " كيشا " ؟ " .

" هل تعرف السبب فى عدم مجىء " فيلكس " إلى العمل فى الآونة الأخيرة ؟ "

" لا أعتقد أنك قد عرفت آخر أخبار " ميرت" "

" انتظر حتى أخبرك بما فعله " ستيفانى" " .

" لن تصدق ما سمعته عن " دينيس " ! "

أما النميمة الإيجابية فتبدو مثل ما يلى

" أخبار سارة ! لقد تزوجت " جينى " من رجل جذاب للغاية "

" أعتقد أن عائلة " تشيسر " سوف تشترى مزرعة كبيرة فى مونتانا - وأتعجب حقاً كيف سيعتادون على العيش فى منطقة نائية ويتركون المدينة الكبيرة "

" لقد سمعت أن " هانك " قد عاد إلى منزله وقد تحسنت حالته حتى أصبح يستقبل زواره "

" لقد أدى لاعب التنس الجديد بمهارة شديدة - فنحن بحاجة إلى لاعب ماهر آخر "

فإن النميمة ، وكذلك عدم القدرة على الاحتفاظ بالسر - من أكثر عيوب المحادثة ، فعلى سبيل المثال لا تناقش موقفاً حدث فى العمل أثناء وجودك فى أية مقابلة اجتماعية . ولا تذكر حفلاً لم يحضره الآخرون ، ولا تحك كيف دفع الآخرون ثمن شىء ما . وفكر إذا كان الشخص الذى تتحدث إليه قادراً على ذكر هذا الأمر أم لا

هل تتباهى وتتفاخر أمام الآخرين ؟

إن الهدف من المحادثة هو اكتشاف طبيعة الآخرين ، وحقيقة الأمر فإن الناس يودون معرفة شىء ما عنك حتى يكونوا صورة عامة عن شخصيتك سواء كنت امرأة خارقة أو رجلاً خارقاً أو بطلاً شعبياً .

وهناك فارق كبير بين الحديث عن نفسك ووصف النفس فى تعال وتفاخر . فمن المهم حقاً أن تصف نفسك فى تواضع ، ومن الممتع حقاً للآخرين سماع النجاح الذى حققته - إذا عرفت أن تمتعهم وتجذب انتباههم بحديثك .

> إن الأنانية غير المفرطة هى ملح المحادثة . فأنت لست بحاجة لكى تكثر منها ولكن إذا حذفتها تماماً لن تجد للمحادثة مذاقاً .
>
> **- هنرى فان دايك**

يـود النـاس سمـاع آرائـك وأفكـارك ولكـن لا تحـاول أن تضـع نفسـك في بؤرة الحوار . وفي إحدى إصدارات مجلة "Readers Digest Publication" نجد مقالة تحت عنوان " اكتب أفضل " ، و " تحدث أفضل " وقد جاء فيها " لا تتحدث بطريقة تجعل موضوعك يبدو وكأنك تتحدث عـن نفسـك وتقحمهـا في كل الأمور .

- قل ما لديك ودع الآخرين يستنتجون المعنى ، فبـدلاً مـن أن تقـول : " لقـد كنت أفضل موظف من بين فريق العمل فقد كنت أفضل مندوب مبيعات في عـام ٢٠٠٤ " ، قـل : " أنـا أعمـل منـدوباً للمبيعـات وأسـتمتع بعملـي للغاية " . وهذا السلوك سيجعل الآخرين يشعرون بأنك شـخص نـاجح فـي عملك ، وحينما تتعرف أكثر على الشخص الآخر ، أخبره بمـا حـدث لـك عام ٢٠٠٤

> ليست الأنانية إلا حالة من الخيال الخاطئ .
>
> ـ باربرا ستانويك

- بدلاً من ذكر إنجازاتـك (" لقـد حققت مبيعات في العام الماضي وصـلت إلى مليـون دولار ") ، اذكـر الأمـر الـذي يعجبـك فـي عملـك (" إننـي أقـوم بحسـاب متوسط عدد المنازل التي يلقي عليها النـاس نظـرة قبـل شـرائهم لهـا ") ، وفيما بعد إذا ضغط عليك الشخص الآخر حتى يعرف المزيد ـ وغالباً سيفعل ذلك ـ فمن الممكن أن تخبره بالنجاح الذي حققته العام الماضي .
- بدلاً من أن تقول " أنـا " ، ضـم نفسـك إلى الآخـرين حينمـا يكـون الوضـع ملائمـاً : " لقـد فكـر العديـد فـي ضـرورة وجـود متنـزه يلعـب فيـه أطفـال المنطقة " . وبالتالي سينسب الآخرون هـذا الأمـر إليـك ولكـن حينمـا تـذكره بهذا الأسلوب ستبتعد عن الأسلوب الفردي .
- وبعض الأشخاص يتفقون مع المتحـدث ، فغالبـاً مـا يقـال بعـد انتهـاء كـل جملة : " أنا أيضاً " أو ، " أوه وأنا أيضاً ! لقد اشـترينا مثلـها و ... " ، أو " نعـم فأنـا أفهـم مقصـدك . يعمـل لـديّ شـخص مثلـه ، دعنـي أخبرك ... " ، أو " لقد حدث لي هذا الأمر عدا أن ... " ، أو " أعتقد أنه رائع أيضاً ـ في الحقيقة ، اشتريت المجموعة كلها " .

ومن الجيد فى أية محادثة أن توضح للشخص الآخر أنك تشاركه الحديث ، ولكن لا ينبغى أن تغير الحوار لصالحك ؛ لذا دع الشخص الآخر يسرد قصته بطريقته الخاصة .

- وفى نفس الوقت دع الشخص الآخر يسرد تجربته دون أن تحاول مقارنتها بتجربتك " إن هذا الأمر هين حقاً ! فينبغى أن تسمع ما حدث لى حينما كنت فى القاهرة ! " . قد تكون تجربتك أكثر إثارة من تجربة الآخرين كثيراً وكثيراً ، ولكن من الممكن ذكرها فى وقت لاحق ، ومهما كانت مثيرة ، فلن يعجب بها الشخص الآخر لأنك لم تسمح له بسرد تجربته .

هل تشتكى ؟

إذا لم تشتك بطريقة شيقة فمن الأفضل ألا تشتكى ! فإن الشكوى وخاصة حينما تكون مشتركة بين الأشخاص الذين يشاركونك الحديث عادة ما تكون مقبولة : " ماذا سنفعل تجاه آلة التصوير ؟ هل عملت من قبل جيداً ؟ " .

يتجنب الناس الأشخاصَ كثيرى الشكوى مثلما يتجنبون الدهون فى الطعام ، فإن شكاواهم المتكررة دائماً يعرفها أصدقاؤهم ومعارفهم : بعض الأشخاص يقودون سيارتهم بسرعة شديدة ، الرطوبة ، التصميم الردىء لمحركات السيارات ، البالوعة التى ترشح فى دورة المياه ، ازدحام الأشخاص عند مكتب البريد ، الانتظار الطويل . ويلجأ الجميع لمثل هذه الشكاوى ولكن لدى البعض أشياء أفضل للتحدث عنها .

> أنا شخصياً أعتقد أن لغتنا قد تطورت نتيجة لحاجتنا لإبداء الشكوى .
>
> **ـ جين فاجنر**

وقد لا تعرف أنك تكثر من الشكوى ، فإذا لم تكن من أكثر الشخصيات المحبوبة ، فعليك أن تسأل نفسك عن السبب . وحاول أن تنتبه إلى حوارك حتى تتأكد إلى أى مدى تكثر من الشكوى .

هل تقلل من شأن الآخرين وتحقر أفكارهم ؟

قد تشعر بأنه ينبغى على الآخرين أن يكون لديهم نقد بناء ، فإذا لم يكن لديك هذا النقد ؛ فما الذى يتوجب عليك فعله ؟ إنك تهاجم أفكار الآخرين وعملهم من خلال عرض آرائك . وقد يكون لديك نقد بناء ، ولكن إذا لم تعرضه ببراعة فلن يتقبله الآخرون .

أتعتقد أنك تقدم المساعدة وليست لديك أية فكرة أنك تصبح سلبياً فى أغلب الأوقات ؟ ففى بعض الأحيان يرى الأذكياء جوانب عديدة لموقف واحد ، ففى أية محادثة ، حاول أن تتجنب ذكر الجوانب السلبية لأى موضوع .

تجنب النقد المحرج الهدام مثل :

" هل فقدت صوابك ؟ فلن تسمح لك الإدارة بذلك " .

" باعتبارى شخص قد قضى فترة أطول منك ، فأستطيع أن أخبرك بأن هذا الأمر لن يحدث " .

" سوف تكتشف قريباً أن هذا الأمر ليس بهذه السهولة " .

" ولكن هذا الأمر سخيف للغاية " .

" ألا تعرف ذلك حقاً ؟! فقد كنت أعتقد أن الجميع على علم به " .

" أستطيع أن أتفوق على ذلك ! " .

" سوف أخبرك بما يخيفنى حقاً " .

" أنا سعيد لأنك قد سررت به ، ولكنك قد دفعت ما يقرب من ٥٠ دولاراً زيادة عما كان ينبغى عليك دفعه " .

" لقد بعت أول كتبى عندما كنت أصغرك بثمانى سنوات " .

" أعتقد أنك لا تعرف ذلك ، ولكن هذه القصة تعد أسطورة حضارية بالفعل " .

" قد تشعر بالإثارة حينما تعلم أننا قد فعلنا هذا الأمر بالفعل ـ ولكننا قد فشلنا ! " .

" لو كنت مكانك لما حاولت فعل ذلك "

" هذا الأمر يُذكِّرنى بما حدث لى " .

" لن يجدى هذا الأمر نفعاً ، صدقنى فقد مررت بهذا الأمر وأعرف جيداً أنه لن يجدى نفعاً "

" انتظر حتى تسمع أرقام المبيعات التى حققناها ! "

" لقد مكثنا فى هذا المكان قبل أن يصله السواح ـ يا ليتك رأيته فى ذلك الوقت " .

" حينما كنت فى مثل سنك ، كان لدىَّ ثلاثة أطفال وكذلك رهن عقارى "

" أنت تعتقد بالفعل أنه أمر جيد ؟ "

" أين تناولت طعامك ؟ أوه في ذلك المطعم الردىء . كان ينبغى عليك أن تعبر الشارع وستجد مطعماً صغيراً رائعاً للغاية " .

هل تقلل من شأنك ؟

قد تعتقد أنه من التواضع أن تقلل من شأنك ، ولكن هذا الأمر لا يجعل الآخرين يشعرون بالراحة ، وقد تشعر بالحاجة إلى أن تتواضع بدرجة تزيد عما يتطلبه الموقف . فهذا الأمر يجعل الآخرين يشعرون بالضيق .

فالعديد منا يبدأ حواره بالتقليل من شأنه . فمن الصعب ألا يتضمن حديثك على عادات كنت تمارسها فى أيام الطفولة ، ولكن يجب أن تبذل قصارى جهدك حتى لا تذكر مثل هذه العادات . فمثل هذه المقدمة المتواضعة تزيد من طول الجمل التى تستخدمها وتجعلك تبدو شخصاً كئيباً . فمن الأفضل أن تترك الآخرين يكونون رأيهم الخاص عنك ولكن إذا قللت من شأنك فسوف يتعامل معك الآخرون على هذا النحو . وإذا أكثرت من الاعتذار فسوف يعتقد الآخرون أنك قد ارتكبت أخطاء كثيرة .

> لا تطلق رأيا أو حكماً عن نفسك ؛ فالناس لا يهتمون بالرأى الذى تكونه عن شخصيتك .
>
> ـ ليليان إشلر

تجنب ذكر بعض العبارات مثل :

" معذرة لسؤالى ، ولكن ... "

" أنا أعرف أن سؤالى أحمق بالفعل ، ولكن ... "

" من المحتمل أننى مخطئ فى هذا الأمر ، ولكن ... "

" معذرة لحماقتى ، ولكن ... "

" أنا واثق من أن الجميع يعرف إجابة هذا السؤال ، ولكن ... "

" لم يكن من المفضل ذكر ذلك ، ولكن ... " .

" لم يكن ينبغى ذكر ذلك ، ولكن ... "

" لا أعرف شيئاً عن هذا الأمر ، ولكن ... "

" إن هذا السؤال سيضيع وقتاً ، ولكن ... " .

" سوف يبدو هذا الأمر سخيفاً ، ولكن ... " .

" أعتقد أنك قد أخبرتنا بهذا الأمر من قبل ، ولكن ... "

وبدلاً من ذلك احذف العبارات الاستهلالية ، واطرح سؤالك أو جملتك مباشرة :

" كيف حدث ذلك ؟ "

" لم أفهم ذلك من كلامها " .

" كنت أعتقد أن هذا الأمر خارج عن القانون "

" كنت أعتقد أنها كانت ترتدى ثوباً أحمر اللون وليس بنفسجياً " .

" ماذا تقصد بـ ... ؟ " .

" من كان المسئول ؟ " .

" لماذا فعلت ذلك مرة ثانية ؟ " .

" هل توضح لى كيف ... ؟ " .

هل تخطئ فى استخدام الكلمات ؟

موضوع هذا الكتاب بعيد تماماً عن سرد القواعد اللغوية الصحيحة والنطق الصحيح للكلمات ، فهناك كتب أخرى تهتم بتلك الموضوعات ، ولكن هناك كلمات عديدة نستخدمها بطريقة خاطئة أو نكثر من استخدامها فى بعض محادثاتنا .

◄ فى اللغة الإنجليزية أحياناً ما يعقب حرف الجر ضمير مفعول ؛ وليس ضمير فاعل ، لذلك نجد أن " Between you and me " دوماً تكون صحيحة ، بينما " Between You and I " فليست صحيحة على الإطلاق ، كذلك من الخطأ أن نقول : " They gave a present to jill and I " أو أن نقول : " They gave a party for jill and I " وفى هذا الشأن ينبغى عدم التعامل مع الموضوع على أنه درس فى أجرومية اللغة الإنجليزية ، فقط احرص على ألا تقول : " They gave a party for I " أو " They gave a present to I " ولتكثر من قول " Between you and me " حتى يبدو لك الأمر طبيعياً ومنطقياً .

◄ فى اللغة الإنجليزية أيضاً يكثر استخدام كلمة " like " بطريقة خاطئة : " I'm like, wow is" that ever great " وكذلك " I was like, Why doesn't he move?" قد يكون بوسعك استخدامها على هذا النحو فى حديثك مع الأصدقاء وأفراد عائلتك ، لكنها تستخدم على النحو الخاطئ فى الاجتماعات أو فى أية مقابلة اجتماعية " I felt lik I should help her " التى تعنى : " أشعر بأنه ينبغى علىّ مساعدته " بينما الاستخدام الصحيح لهذه الكلمة يكون لتشبه شىء بآخر لذا إذا أردت أن تقولها فمن الممكن أن تقول :

> أيًا كانت وظيفة "Like" فإنه لا يمكن استخدامها كأداة عطف .
> ـ مارجريت فيشباك

" شعرت وكأننى نجم سينمائى " " I felt like a movie star "

" شعرت كأننى فائز " "I felt like awinner"

" شعرت وكأننى دودة " " I felt like aworm"

دائماً ما تشعر أنك تشبه شيئاً ما وعندما تريد استخدام عبارة أخرى قل وكأننى "as though" أو " as if "

" شعرت وكأننى ينبغى علىّ مساعدتها " " I Felt as if I should help her "

" شعرت وكأن السماء ستسقط " " I Felt as though the sky was Falling "

" شعرت وكأن المشروع قد فشل " " I felt as if the project was already doomed"

" أشعر وكأننا لن نتمكن أبداً من فعل ذلك " " I felt as though we were never going to make it "

- غالباً ما تستخدم كلمة " literally " والتى تعنى " فى الواقع " وذلك لتأكيد حدث ما . فإذا لم تكن واثقاً من معنى الكلمة التى تستخدمها فمن الأفضل ألا تتلفظ بها . فذلك الأمر أسهل من أن تحاول تذكر استخداماتها .

فإن كلمة "literally" تعنى فى الحقيقة أو فى الواقع فحينما يقول شخص " He literally bite my head off ! " ستعرف أنه على الفور أنه غير ملم بقواعد اللغة الإنجليزية ، وذلك لأن " bite head off " تعنى حرفياً أنه " لقد أكل دماغى " ولأن هذا لا يحدث فعلياً وإنما هو تعبير مجازى يعنى أنه يعلن أنه قد استشاط غضباً ، لذلك يكون من غير الصحيح استخدام كلمة " Literally " مع هذا التعبير .

وهناك أشخاص يقولون شيئاً مثل " My head literally exploded " أى " فى الواقع لقد انفجرت رأسى " ولكن بالطبع لم يحدث ذلك . " The roof was literally shaking from his snores " أى " قد اهتزت الجدران بالفعل نتيجة لغطيطه " وبالطبع لم يحدث هذا بالفعل ، ومن ثم يكون من الخطأ استخدام كلمة "Literally" مع هذه التعبيرات .

- ومن هذه الكلمات نجد كلمة " Basically " أى أساساً . ومن الأفضل ألا نستخدمها لأنها لا تضيف إلى الجملة معنى جديداً . فكّر فى أى جملة وحاول وضع كلمة Basically بها ، ثم احذفها ستجد أن معنى الجملة لن يتغير على الإطلاق .

- عادة ما يسىء الناس استخدام كلمة "badly" بشكل نسبى على هذا النحو "I felt badly for him" وذلك لأن "badly" ظرف ، ومن ثم نجد أن

عبارة "Feel badly" تعنى أن قائلها يعاني من عدم القدرة على استخدام أعضاء جسده بكفاءة ، لذلك لا يعد صواباً أن نقول : "I felt badly for him" وينبغى أن نقول "I felt bad for him " ومن الخطأ أيضاً أن تقول I Felt badly about their burglary وينبغى أن نقول " Felt bad about their burglary " وذلك لأن تعبير feel bad يشير إلى التعاطف مع الآخرين أو الشعور بالحزن أو بالأسى عليهم .

- كلمة "Utilise" هل أقل كلمات اللغة أهمية ، وحيثما أردت استخدام هذه الكلمة يمكنك استبدالها بكلمة " use " ، وقد انتشر استخدام كلمة " utilize " نتيجة لاعتقاد بعض الناس بأنها كلمة أكثر دقة . ولكن فى الواقع إنها كلمة سخيفة .

- وكذلك انتشر استخدام كلمة " Hopefully " أى وبأمل ، فإذا أسأت الاستخدام اللغوى الصحيح لها فإن خطأك لن يكون فادحاً ، ولكن سيكون الأمر جيداً إذا استخدمت الكلمة استخداماً لغويا صحيحاً . فإذا وقعت فى رمال متحركة فسوف تكون مفعمًا بالأمل فى العثور على عصا أو أى منقذ . وكلمة "hopefully" أى مفعم بالأمل لا تعنى "I hope " آمل أن . فالخطأ الشائع أن تقول : "hopefully traffic isn't too stopped up tonight " أو " hopefully They will sign the contract today " أو "Hopefully the roof wasn't affected" ولكن المقصود ذكره هو "I Hope traffic isn't too stopped up tonight" أو "I hope the roof wasn't affected" أو " I hope they will sign the contact today "

- ونادراً ما تستخدم " Whomever " بصورة صحيحة فالغريب فى الأمر أنك إذا استخدمت كلمة " Whomever " دائماً فسوف تستخدمها بصورة صحيحة ، أما إذا استخدمتها بين الحين والآخر فسوف تخطىء فى استخدامها . فإذا استخدمت ـ وعادة ما يخطىء الناس حينما يكون الفاعل هو whoever مثل عبارة " I'd like to speak with whoever is in charge " أود أن أتحدث مع المسئول أياً كان " ، فمعظم الناس سوف يستخدمون كلمة " whomever " ولكن المعنى هنا "with whom" أى " من هو مسئول "

ما نقدمه هنا لا يمثل قائمة بالكلمات التى تستخدم على نحو خاطئ ، ولكن التفكير فى مثل هذه الكلمات يجعلك أكثر وعياً بالكلمات بوجه عام . فالمتحدث اللبق هو الشخص الذى يشعر بثقة فى نفسه .

بالإضافة إلى ذلك تجنب الرطانة واستخدام لغة الكمبيوتر واستعمال كلمات منها شىء من المبالغة .

> يعتقد الكثيرون أن استخدام كلمات رنانة متكلفة ينم عن ذكاء صاحبها .
>
> **ـ باربارا وولترز**

ولكن إذا كانت تلك هى طريقتك الطبيعية فى التحدث مع الآخرين ، فلتستمتع بالأمر ، أما إذا كنت تبذل مجهوداً كى تبدو ماهراً وفصيحاً مما يضطرك إلى السعى لاستخدام الكلمات الرنانة فلا تفعل .

فسوء استخدام كلمات مبالغ فيها يجعل منك شخصاً يدعى الأهمية ، أو شخصاً أحمق . فعندما تقطب حاجبيك أو تبدو عينيك زجاجية الشكل أو تبتسم ابتسامة متكلفة ، فإن ذلك يجعلك تبدو شخصاً متكلفاً بدون داعى .

وبعض الأشخاص الذين تعلموا لغات أجنبية يتفاخرون بإدخال جمل بسيطة منها على حواراتهم مع من يتحدثون معهم ، فإذا كنت واحدًا من هؤلاء الأشخاص فحاول أن تجد صديقاً فرنسياً تتحدث معه دون أن تزعج الآخرين .

هل تنم نبرة صوتك على أنك تطرح سؤالاً ؟

إذا كنت تذكر جملة خبرية ولكن يظهر من نبرة صوتك أنك توجه سؤالاً فسوف يشعر الآخرون بأنك غير واثق فى نفسك ، وإذا تكرر هذا الأمر سيشعر الآخرون بالضيق . لاحظ الفارق بين ما يلى

" لا أعرف "

" لا أعرف ؟ "

" لقد حضروا "

" لقد حضروا ؟ " .

" أعتقد أنه من الممكن أن نذهب إلى المنتزه "

" أعتقد أنه من الممكن أن نذهب إلى المنتزه ؟ "

هل تفشل فى إنهاء جملتك ؟

إن فشلك فى إنهاء جملتك يجعل الآخرين يعتقدون أنك تفتقد حس الإقناع ، أو أنك غير ملم إلماماً تاماً بالموضوع الذى تتحدث عنه . تجنب ذكر ما يلى :

" لا أعرف ، أعتقد أننا قد نستطيع أن ... "

" إذا لم يوافقوا على هذا العقد ، فسوف ، فسوف ... "

" أنا أحب موسيقاهم ، فأحياناً ... "

" أعتقد أننا نستطيع إلا أن ... "

" بالطبع لقد اعتدت على ، أنا أقصد ... "

" لقد كنت على وشك قول ، حسناً ، أنت تعرف ... "

هل يتفق معك " جوناثان سويفت " فى الرأى ؟

إن تقييم معايير المحادثة الجيدة لا يعتبر أمراً مستحدثاً ففى عام ١٧٣٨ كتب " جوناثان سويفت " مقالة عن المحادثة المهذبة وقد جاء فيها :

ليس هناك أسوأ من التحدث كثيراً ، فأنا أتذكر مجموعة مكونة من خمسة أفراد أخذ أحدهم يتحدث كثيراً حتى شعر الآخرون بالضيق والارتباك . ولكن هناك شخصاً يفرض نفسه فى الحديث ، ويحاول أن يبدأ حديثه بذكر بعض الأفكار ، ثم ينحرف عن الموضوع الذى يتحدث عنه ويبدأ فى موضوع آخر ، ثم يجول بخاطره إلى قصة أخرى ويعد الآخرين بإخبارهم بها ، ثم يعاود الحديث مرة أخرى عن الموضوع الذى كان يتحدث عنه ، ثم يحاول تذكر اسم شخص ما ، فيمسك برأسه

وينتظره الآخرون فى إثارة ولهفة ، ثم يقول لهم لا تبالوا ! ويستمر فى حديثه ، وما يزيد الأمر سوءاً أنه يتضح فى النهاية أن الآخرين قد سمعوا هذه القصة من قبل ، أو أنها إحدى المغامرات المملة التى عاشها الراوى . وأحد الأخطاء الشائعة فى المحادثة هى أن بعض الأشخاص يتحدثون عن أنفسهم دون أن يكون هناك ما يستدعى ذلك ، فبضعهم يقص قصة حياته أو حالته المرضية والأعراض التى يعانى منها ، وقد يذكر البعض عن الظلم والقسوة التى تعرض لها فى المحكمة ، أو فى البرلمان ، أو فى الحب ، أو فى القانون !

الجزء الثانى

التطبيقات

الفصل ٩

التحدث إلى الآخرين فى أماكن العمل

إن المخ عضو متميز ، حيث إنه يبدأ عمله منذ اللحظة
التى تستيقظ فيها ولا يتوقف حتى بعد أن تدخل المكتب .

ـ روبرت فروست

مقدمة

إن المحادثة فى العمل ترفع الروح المعنوية وتزيد من فاعلية العمل وتشجع العمل الجماعى . وغالباً ما يتم تجاهلها فى عالم الأعمال باعتبار أنها عامل سلبى أو إيجابى .

من الضرورى أن تكون محادثات العمل قصيرة وسطحية ولا ينبغى أن يكثر أى طرف من الحديث .

> لا تتحدث فى أى شىء سوى العمل ، وأنجز هذا العمل سريعاً .
>
> ـ ألدوز مانويتوس

وعلى الجانب الآخر قال " مانوتيوس " : " إن محادثات العمل لها أهمية أخرى فمعظم محادثات العمل مهمة (شخص يناديك ، أنت تنادى الآخرين ، أو تلتقى شخصًا آخر أو بمجموعة حتى تناقشوا شيئاً محدداً) ولكن قد تحدث أشياء جيدة فى تلك اللحظات التى تتوقف فيها عن الحديث إلى الآخرين .

وكما اتضح ، فغالباً لا تكون المحادثة إهدارا للوقت إذا حاولت أن تستخدمها كبديل عن مذكرة أو خطاب أو اجتماع محدد أو مكالمة هاتفية ، فمن الممكن أن ترسل رسالتك للآخرين ولكن بطريقة ودودة لا تجعلك تشعر بالضيق .

> يمكننا أن نفترض أن نصف ما يصدر من محادثات لدى معظمنا يتعلق بالعمل . والوقت يمثل ثروة ومالاً ، فلا يجب أن يضيع هباءً فى التحدث مع الآخرين .
>
> **ـ لارى لينج**

إن إجراء المحادثات بين العمال وبين الإدارة والعمال سوف يولد أفكاراً جديدة ويساعد على توضيح المواقف المبهمة ويخلق روح التعاون بين العمال وشعورهم بالانتماء والولاء . ففى هذا الفصل ستجد طرقًا عديدة لإجراء محادثات ، وهى أهم الأشياء التى لا يمكن تجاهلها .

المحادثة البناءة

ما تتردد فى ذكره بطريقة مباشرة قد تستطيع قوله بطريقة غير مباشرة ، فقد تستطيع أن تقول لشخص يقاطعك دائماً أثناء العمل : " لقد كنت أعمل بالأمس ، وقد كان طفلى يقاطعنى كل دقيقتين ، وأنا لا أستطيع التركيز حينما يقاطعنى أحد . لقد قلت لابنتى " إيلى " : " حينما أعمل لا أحب أن يقاطعنى أحد " . فإذا لم يفهم الشخص الآخر مقصدك ، فقل له حينما يقاطعك مرة أخرى : " إنك أسوأ من إيلى ! "

إن محادثات العمل وخاصة التى تجرى بين أشخاص لا يتحدثون كثيراً مع بعضهم البعض تساعد على توطيد العلاقة بين العاملين والأقسام التابعين لها . حيث تجعل العاملين يشعرون بالتعاون

> بينما تتوسع أية منظمة ويزداد نشاطها ، فإنها تزداد صلابة أيضاً . ويصبح من الصعب التواصل بين أفرادها سواء فى المناصب العليا أو المناصب الدنيا وبين هيكل المنظمة بأكمله ، فقد أدى تعدد كل من مستويات الإشراف ودور توزيع الوظائف والتدريب النفسى والورديات المتعددة واختلافات وجهات النظر إلى وجود قصور فى التواصل الفردى .
>
> **ـ هارولد . بى . زيلكو ، فرانك إى . إكس . دانس**

والانتماء كما أن تشجيع المحادثات غير الرسمية بين العاملين يساعد على توليد أفكار جديدة ، فإن تبادل الأفكار فى جو خال من التوتر يجعل العاملين يستأنفون عملهم بهمة ونشاط .

فالأشخاص العاملون فى مشروع واحد أو فى مناطق قريبة سيكون لديهم وقت لتبادل الأفكار . ففى العالم المثالى ستجد أن العاملين فى مشروع واحد أو فى مناطق قريبة سيكون لديهم وقت لتبادل الأفكار ، أما فى العالم الحقيقى ستجد أن العمل يغلب عليه طابع الاجتماعات .

إن المحادثات المختصرة التى تجرى فى الصالة قبل انعقاد الاجتماعات أو فى أثناء ذهابك لموقف السيارات أو المحادثات التى تجرى بجوار " مبرد المياه " قد تساعدك على تحقيق نتائج قد لا تتحقق إذا أرسلت مذكرة أو طلبت انعقاد اجتماع ما . فإن الملاحظات المرتجلة تنقل توقعاتك عن زملائك فى العمل والمشرفين على العمل وبقية العاملين ، ومن الممكن أن تذكر ملاحظات غير رسمية لتقوية الروابط بين الأقسام وتقدر كل شخص على حده وقد تهدىء الآخرين بطريقة غير مباشرة نتيجة لخلاف ما قد حدث فى اجتماع سابق .

> من المستحيل المبالغة فى تقدير قوة توليد الأفكار فى أية محادثة ... فإن أفضل اتفاقيات العمل تتم على موائد الطعام ، وبعض الاكتشافات العلمية النادرة قد حدثت كنتاج للمحادثات غير الرسمية التى تتم فى الاجتماعات السنوية .
>
> **ـ رودلف فليش**

وإذا كنت مديراً ، فإن المحادثة المختصرة التى ستجريها طوال يوم العمل سوف تمنحك فرصة لحل المشاكل قبل أن تصبح مشكلة كبيرة وحتى تتعرف على الموظفين الذين تجدهم بحاجة للتوبيخ أو يسيرون على نهج خاطىء .

ــ فحينما تلتقى شخصًا ما وتقول : " كيف يجرى الأمر ؟ " ، فسوف يهز كتفيه ويجول بعينيه

> إن أروع ما فى المحادثة الجيدة أنها تولد أفكارًا غير مكتملة بجانب إلقاء بذور لأفكار لا حصر لها .
>
> **ـ ديفيد جريسون**

فى مختلف الاتجاهات ويغمغم " بخير " ، ثم تعقد اجتماعاً مع هذا الشخص لمنع تفاقم هذه المشكلة .

وقد يعجبك شخص آخر ويقول " أنا أبذل ما بوسعى . " فإذا لم يحدث تبادل حوارى لما وصلت لمثل هذه العبارة .

فإذا وجدت أحد الموظفين يرتدى ملابس غير رسمية على الإطلاق فمن الممكن أن تقول " إن ملابسك غير رسمية ، فإذا واظبت على ارتداء مثل هذه الملابس فلن تعمل هنا ! " وهذا الأمر أفضل من إرسال مذكرة ، وقد يستغرق الأمر فترة أطول ولكنك فى نفس الوقت قد حافظت على جو التآلف الذى يجب توافره فى أماكن العمل .

إن الموظف البائس الذى قد سُمع فى أثناء نقده للمؤسسة ـ أو لك أنت ـ أو الموظف الذى تم توبيخه قد يشعر بالرضا أو الثقة بالنفس بعد دقائق قليلة من إجراء محادثة مع شخص تعرف على نقاط قوته . .وإذا تناقشت مع هذا الشخص عن تصرفه فلن تصل إلى حل ، وقد يحاول الشخص الآخر أن يدافع عن نفسه ولا يستطيع أن يثبت إلا قليلاً ؛ لذا فيضطرب الطرفان ، وبدلاً من ذلك حاول أن تتحدث بطريقة إيجابية غير رسمية .

فالأشخاص الذين يعانون من عدم ثقة بالنفس قد يشعرون بنوع من الثقة إذا كان الجو العام يسوده المحبة والتشجيع .

وقد تتضاعف نتائج إطرائك إذا ذكرت هذا الإطراء أمام الآخرين ، وينبغى عيك ألا تهتم بشخص واحد فى حين أنه لا يلاحظك الآخرون . فبعض المديرين يفضلون كتابة هذا الإطراء على مذكرة ويقومون بتوزيعها . أما فى حالة النقد والتوبيخ ، فغالباً ما يستخدمون الهاتف .

وإذا انتبهت لنتيجة محادثتك الصغيرة ، فقد تلاحظ أن أحد الموظفين لم يعد يهتم بعمله مثلما كان يفعل من قبل وقد يشعر آخر بالاستياء بعد معرفته بأنه لن يحصل على أى زيادة فى المرتب أو لن يحصل على ترقية .

> إذا اعتقدت أن الناس يعرفون قيمتهم ؛ فإن ذلك يؤدى إلى ضعف الروح المعنوية ويسود جو العمل حالة من الإحباط ، فالناس لا يرغبون فى أن يشعروا بأن ما يفعلونه ذو أهمية فحسب ولكنهم يرغبون فى أن يقدر الآخرون ما يفعلونه .
>
> **ـ ريك بيتينو**

وقد يضطرب موظف نتيجة أحد القرارات أو التقديرات .

إن التعامل مع مثل هذه الأمور يتطلب أكثر من مجرد المحادثة ولكن المحادثة هى الطريق السليم .

إن قضاء وقت أطول فى المحادثات غير الرسمية بعد تغيير السياسة السائدة فى الشركة يشعر الموظفين بعدم الاستقرار وبالضعف ، ولكن إذا قلت لهم كلمة طيبة فسوف تغير حالهم .

سوف يحاول الموظفون ألا يخذلوك ، فإن ما تنقله لهم فى محادثتك يدل على أنك معجب بقدراتهم ، وأنك تعتقد أنهم سوف يحسنون من مهاراتهم وسوف يحاولو إثبات صحة كلامك .

> إن مهارات الحوار المختصر أصبح لها أهمية فى أماكن العمل عن ذى قبل .
>
> **ـ آن بابر ، لين وايمن**

وباعتبارك موظفاً ، قد تستخدم مثل هذه المحادثات غير الرسمية لكى تنقل لرئيسك مشكلة ما أو أمر ما دون أن تضطر إلى كتابة مذكرة ، وبالتالى تجعله يتربص بك " كيف الحال ؟ " ، " على ما يرام إلا أن ... القسم غير متحمس بالقدر الكافى للوائح الجديدة "

وقد تستطيع أيضاً أن تنشر روح العمل الجماعى بين زملائك دون أن تبدو متكلفاً : " لقد خرج الجميع لأنك قد نجحت فى إنقاذنا " ، " إننى أشعر بالفخر بعد النتائج التى قد حققتها " (إذا تظاهرت بشيء فسوف يشعر زميلك وكأنك تقيِّمه " لقد قمت بعمل رائع حقاً يا إيفان ") .

المحادثة الهدامة

إن المحادثة الهدامة هى عبارة عن النقد والشكوى من الشركة التى تعمل بها أو النميمة على زملائك ، وذكر عبارات تنم عن عدم رضاك عن مكان عملك ورغبتك فى إيجاد عمل آخر ، وقد يكون ذلك الشخص ساخطاً ، وقد ينقطع عن عمله فجأة ، ولكن حينما يجد شخصاً يشجعه ويشكو له ، فذلك الأمر سيؤثر فى القسم بأكمله أو على الشركة كلها .

إن كما أن الظلم ، ومخاطر العمل تعد أموراً متكررة وفى هذه الحالة لا تضطرب ، وحاول أن تنظم أمورك .

وإذا كنت موظفاً فإن الأمر يرجع إليك فى ذكر المحادثات التى تدفع الشركة للأمام أو للوراء ، أما إذا كنت مديراً فيتعين عليك مناقشة هذه السلبية مع الموظفين . فإذا بدأ زميل لك بمثل هذه الحوارات السلبية فقد تقاطع حديثه إذا استوجب الأمر ، أو قل شيئاً مثل : " لا أعتقد أننى أتفق معك ، ولكن من الممكن أن نتحدث عن هذا الأمر لاحقاً " . وفيما بعد ، قد تساعد الجميع من خلال تناول كوب من القهوة مع هذا الشخص حتى تعرف سبب شكواه .

أمور يجب أن تفعلها

- حاول أن تجعل محادثتك مختصرة وبسيطة إلا إذا كنت تتحدث عن العمل ، فالوقت من ذهب ووقتك فى العمل يخص أصحاب العمل .
- حاول بقدر المستطاع أن تدرج كلمة تدل على التقدير (لتعرف بعض الأمثلة انظر الفصل الثانى) فغالباً لا تستطيع أن تعبر عن تقديرك للوقت الإضافى الذى قد حصلت عليه مجموعتك ، أو الإطراءات العديدة التى تتلقاها من العملاء ، أو امتنانك بالترقية ، ولا تبال بتكرار كلامك . استقبل التشجيع والتقدير بترحاب شديد . وينبغى أن تتابع نجاح الآخرين سواء إن كان هذا النجاح بسيطاً أو ذا أهمية ، وذلك حينما تلتقى بهم لن تضطر لأن تبحث عن شىء تبدى إعجابك ، فإن تبادل التقدير فى أماكن العمل يزيد من انتماء العاملين لمكان عملهم ، ويزيد من إنتاجية العمل .

> إذا أصبح المكتب مركزاً اجتماعياً لتبادل الحوارات فلن يكون هناك عمل على الإطلاق .
>
> **- كاثرين وايتهورن**

> إن أسلوب التواصل الفعال يساعدك على تحقيق النجاح فى أى مجال من مجالات العمل .
>
> **- كونى بوديستا ، جين جاتس**

وعلى الرغم من أنه ليس هناك من يجب أن يتوقع

حدوث المشاكل ؛ فإن من يتم مدحهم تجدهم أقل عدوانية ، وحينما تنشأ المشكلات تجدهم أكثر رغبة فى التفاوض . ويجب أن تكون لديك نظرة ثاقبة للمستقبل . ولكن هناك اختلافات فردية ، فإذا كنت تعتقد أن جميع الناس يبذلون قصارى جهدهم (سواء انطبق عليك مثل هذا الأمر أم لا) وأنهم يحتاجون إلى ما تحتاجه ـ السعادة والصحة وبعض المفاجآت التى ستحدث ـ فقد تذكر ملاحظتك بثقة ونجاح .

- تحدث مع مرءوسيك بنفس الطريقة التى تود أن يتحدث بها رئيسك إليك . وذلك الأمر غير سهل كما يبدو ؛ لذا فعليك أن تتحلى بروح الإدارة حتى تعرف ما إذا كانت تصرفاتك تخالف الإدارة أم أنها ترفع الروح المعنوية وتزيد من كفاءة العمل .

- حاول أن تجد موضوعاً مشتركاً بينك وبين الشخص الآخر ، ففى حوارات العمل ستتحاج أحياناً إلى أن تعبر عن آراء مختلفة ، أما فى المحادثات غير الرسمية فمن المهم أن تثبت للشخص الآخر أن لكما آراء متشابهة . فقد تناقش موضوعات غير متعلقة بالعمل ، أو أنشطة تمارس خارج العمل ، أو بعض المصالح المشتركة خارج نطاق العمل .

> إن المحادثات الصغيرة توطد علاقات العمل وتقويها ، لذا ابدأ محادثات العمل وأنهما بحوارات صغيرة حتى تحافظ على العلاقة بينك وبين الشخص الآخر .
>
> **ـ ديبرا فاين**

- انتبه بشدة للأشخاص الجدد ، فهم بحاجة إلى الشعور بالحميمة مع المكان والانتماء إليه بدرجة تفوق بقية العاملين فقد تقول :

" إذا كنت بحاجة إلى أية مساعدة ، فأعلمنى ، على الفور " .

" أتمنى أن تشعر هنا بالراحة والاطمئنان "

" أنا مسرور لرؤيتك " .

" أعتقد أنك قد قمت باختيار صحيح " .

" يسعدنى انضمامك لنا "

" دعنى أعرف كيف أستطيع مساعدتك حتى تشعر بالراحة والاطمئنان سريعاً "

" هذا المكان ملائم تماماً لك "

" مرحباً بك "

" مرحباً بك كزميل جديد فى فريق العمل " .

" حينما تفرغ من عملك ، احضر إلى مكتبى حتى أقدمك للعاملين فى القسم "

من المحتمل أنه ليس هناك طريقة لابتكار مجموعة من التصرفات والعادات والتقاليد داخل أماكن العمل ، ولتسهيل التواصل داخل وخارج العمل وبين جميع العاملين أن تتضمن هذه المجموعة على رسالتين أساسيتين (١) " سوف تعرف ما الذى سيحدث " ، (٢) " سوف أطيع أوامرك ".

ـ جون . دبليو جاردنر

أمور لا يجب أن تفعلها

◄ لا تكن شخصاً سلبياً ، فذلك الأمر سيشعر الآخرين بالضيق ولا يعد طريقة جيدة لتكوين أفكار مفيدة . افترض أن الناس ستكتشف قريباً عيوباً لأفكارهم (إذا كان هناك عيوب بالفعل) فإن نقدك لهم سوف يجعل منك شخصاً غير محبوب على الإطلاق ، وذلك الأسلوب السلبى لن يساعدك على ابتكار طرق جديدة لفعل ذلك . وسوف تكون مناقشة أسباب مشكلة حدثت فى العمل مناقشة مفيدة حقاً عندما تُعد المعلومات والأبحاث والجدال المعتمد على أفكار سليمة ، فلا تعترض بشكل روتينى على كل الأفكار الجديدة فهذا الأمر غير مجد على الإطلاق ، فإذا لم تعرف أنك شخص سلبى فستجد أنك تقول :

" لا أحب هذا "

" لا أعتقد أن هذا الأمر سيجدى "

" لا أعتقد ذلك "

" إذا أردت أن تجرب ذلك ، فافعل ، ولكننى أعتقد أن فرص نجاحك قليلة "

" سوف يستغرق الأمر فترة طويلة "

" الأمر يرجع إليك بالطبع ، ولكننى شخصياً ... " .

" سوف يكلفنى هذا الأمر الكثير "

" لن يجدى الأمر على الإطلاق "

" لن يوافق أحد على هذا الأمر " .

" عجبًا ، إذا كان الأمر كذلك فمن الممكن أن تفعل ذلك "

" سوف يصاب شخص ما "

" بالطبع إننا سنتحمل مسئولية ذلك " .

" لن يحدث ذلك "

" لقد حدث ذلك بالفعل " .

" إن الأمر برمته يعتمد على افتراض خاطئ " .

" هل تسمى ذلك الأمر إبداعاً " .

" قد تعتقد أنها طريقة جديدة ، ولكن دعنى أخبرك ... "

◄ لا تستخدم كلمات وعبارات لها معنى سلبى ، فعلى الرغم من أن بعض الكلمات حينما تستخدم فى ترتيب صحيح قد تضايق بعض الأشخاص إلا أن بعضها يكون مثيراً مثل : " ولكن من الواضح " ، أو " من الواضح أن هناك مشكلة " ، أو " إن الإجابة قد أدهشتك " . وإذا كان الموقف واضحاً ، فسوف يلاحظه الشخص الآخر . هل تعنى أنهم حمقى ، أنت بالفعل كذلك . وهم يعرفون ذلك .

◄ تجنَّب ذكر العبارات الآتية : " يبدو أنك تعتقد " ، " وفقاً لك " ، " أنت تدعى " ، " لو كان بوسعى أن أصدقك " (فهذه العبارات تدل على أن الشخص الآخر غير محق) وأيضاً إذا استخدمت (يجب أن توافق) أو على الأقل ، إنك " ستقر " وسوف تجعل الشخص الآخر يرفض أن يوافق ويقر بأى شىء . فالطريقة الوحيدة لاستخدام كلمات ذات معنيين هى أن تصبح مدركاً لحديثك وتراقب ردود أفعال الآخرين وسوف تدرك فيما

بعد أى التعبيرات قد تجعل الشخص متجهماً ، وأيها تجلب له الابتسامة .

- لا تتحدث عن موضوعات شخصية إلا إذا كانت متعلقة بالأمر الذى تناقشه ، فبعض الشركات تجد أن جميع موظفيها على علم تام بالشئون العائلية للعاملين ، فإذا كان هذا الأمر هو العرف السائد فيجب أن تتأقلم معه ، وعموماً لا يجب ذكر الأمور الشخصية فى أماكن العمل .

- تجنَّب مناقشة موضوعات العمل الشائكة أو التى قد أثارت نوعاً من الجدل (التسريح المؤقت للعمال ، قيام شخص ما بعمل شىء غير مقبول ، الإشاعات عن الأجور الجديدة) فمثل هذه الموضوعات سوف تؤثر فيك سلباً ، وينبغى أن تجرى مثل هذه الأحاديث بين زميلين وصديقين مقربين ، وينبغى كذلك أن تجرى خارج أماكن العمل .

> لا يعد الموظفون عائلة بالنسبة لك أو حتى أصدقائك فلا تحاول أن تدخل العلاقات والمشاعر الشخصية فى مواقف العمل .
>
> **ـ جان واسمان**

- تجنب المحادثات غير الرسمية تماماً إذا كنت تعمل فى مكتب الاستقبال أو فى أى منطقة يتواجد بها العملاء . فإن حديث الموظفين عادة ما يكون له انطباعات سلبية .

وفى البيع بالتجزئة ؛ فمن الطبيعى أن تجد البائعين يتحدثون مع بعضهم البعض ، حيث لا يجدون ما يفعلونه . فحينما يقول أحدهم : " كف عن الحديث " ، فهذا لا يعنى أنهما سيتوقفان عن الحديث تماماً ـ فى منتصف الجملة أو فى منتصف الكلمة ـ ولكن لابد أن أحد العملاء قد اقترب منهم .

مواقف خاصة

- إن من يفضل أن يتكلم أكثر من أن يعمل لن يضرك الأمر فى شيئاً مادام أنه يتحدث مع نفسه ، أما إذا كان يتحدث معك فستكون هناك مشكلتان : (١) سوف تشعر بالضيق لأنك لم تقم بعملك . (٢) وقد يقع عليك اللوم لأنك

تشاركه الحديث فى الوقت الذى ينبغى عليك فيه أن تؤدى عملك .حاول أن تقول شيئاً مثل :

" لقد جئت فى الوقت المناسب ، فهل تستطيع أن تضع تلك الصناديق فى حجرة البريد ؟ "

" لا أملك وقتاً لتحدث "

" لدىَّ عمل كثير يجب أن أقوم به ، فقد كان من المفترض أن أنهى هذا العمل بالأمس " (ثم استأنف عملك حتى إذا ظل هذا الشخص وقال " لن يستغرق الأمر سوى دقيقة واحدة ") .

" يجب أن أنهى هذا العمل اليوم " .

" لا ، لا أستطيع التحدث الآن " . (باشر عملك مرة أخرى) .

" يا إلهى إن " ليو " فى المكتب المجاور يبحث عن شخص ليساعد العاملين فى إرسال البريد . سأخبره بأنك لديك بعض الوقت "

" ياللحظ العثر ! إننى مشغول للغاية "

" إذا لم يكن هناك عمل تؤديه ، فمن الممكن أن تهتم بأمور التنظيم لأننى مشغول للغاية " .

" إن رؤيتك ذكرتنى بأن أتصل بمدير الموارد البشرية (التقط السماعة وتظاهر بأنك تجرى اتصالاً) هل من الممكن أتحدث إليك لاحقاً ؟ " .

" ستضطر أن تأتى لاحقاً لأننى منهمك فى العمل " .

وأحياناً ما يتجاهل الشخص الأبله التعليقات الوقحة مثل : " انصرف من هنا " ! فقد تحتاج لقول : " جين . إننى لا أتحدث فى أثناء العمل لأن ذلك الأمر يثير غضبى . أو يعطلنى للغاية . فمن الأفضل أن نتحدث خارج العمل " . ولا تناقش الأمر ثانية ، وكرر : " إننى آسف ، ولكننى لن أستطيع أن أتحدث إليك فى العمل مجدداً . إننى آسف ولكننى لن أستطيع التحدث إليك " .

- إن التحدث مع مدير تنفيذى لإحدى الشركات العملاقة أو مع رئيسك الحالى فى العمل غالباً ما يثير داخلك الخوف والذعر ، ولكن يجب أن تتعامل معه باحترام دون خوف وبثقة دون أن تشعر بحميمية زائدة .

خاطب الشخص باسمه الكامل ، واذكر لقبه ، ولا تقل اسمه الأول إلا إذا سمح لك الشخص الآخر بذلك . دع الشخص الآخر يتولى إجراء المحادثة . ومن الممكن أن تضيف موضوعاً مختلفاً إذا أتيح لك ذلك . اترك الشخص الآخر يقرر بنفسه إنهاء المحادثة .

- إذا كنت تعرف أن أحد الموظفين أو زملاء العمل يتلقى علاجاً نتيجة لتعرضه لمواد سامة ، أو أنه قد عاد للعمل بعد أن تم إعادة تأهيله ، فقد تقول له شيئاً مثل " حظ سعيد . إذا كنت بحاجة لأى شىء ، أخبرنى على الفور وتهنئتى بعودتك " ، وإذا أتيحت لك الفرصة فأكد له أنك لن تذكر حالته لأى شخص .

- إذا تعرض زميل لك لفقد أحد أفراد عائلته فقل له أى شىء ـ حتى ولوجدت نفسك غير لبق ـ فذلك أفضل من عدم ذكر شىء . فسيظل ذلك الشخص يتذكر اهتمامك ، ولكنه لن يتذكر كلماتك .

- إن النكات تحقق روح المرح ، ولكن ينبغى أن تختار نكاتك بحرص ، وابتعد عن ذكر النكات الوقحة حتى ولو ذكرت مزحة تتعلق بجماعة عرقية ، أو ذكرت كلمة واحدة مكونة من أربع كلمات فسوف يبتهج الآخرون ، ولكنك قد قللت من شأنك بذكر مثل هذا الأمر فى مكان العمل . (انظر الفصل السادس عن كيفية إلقاء النكات والأوقات التى ينبغى ذكرها فيها) .

موضوعات للمحادثة

من المؤكد أن هناك موضوعات لا ينبغى ذكرها فى العمل ؛ لذا استخدم حدسك لتنتقى الموضوع الملائم لمكان العمل وللأشخاص الذين تتحدث إليهم .

ومن أهم الإرشادات التى يجب اتباعها فى محادثات العمل هى ألا تتحدث بطريقة غير رسمية . وهذا يختلف عن المناسبات الاجتماعية ؛ حيث يمكنك أن

تتحدث بحرية عن موضوعات شتى ، ولكن محادثات العمل ما هى إلا جسر ، ورابط ، وطريق يمكنك من خلاله أن تنتقل من عمل إلى آخر

إذا كنت ماراً فى الردهة ، فمن اللباقة أن تتبادل بعض الكلمات مع الآخرين ، وإذا كنت فى مكتب الاستقبال تنتظر شخصاً ما ، فمن الطبيعى أن تدخل فى حوار بسيط مع شخص آخر وجدته هناك فحينما تصل فى الصباح أو تغادر فى المساء فسوف تتحدث إلى من تلتقيه فى طريقك .

وعادة ما تجرى محادثات العمل وأنت تمشى فى الردهة تنتظر شخصاً أو منهمك فى عمل شىء ما فلن يسمح لك العمل إلا بلحظات قليلة من المحادثات القصيرة وهذا ما يسمى " بالحوارات القصيرة " أما الحديث عن العمل فإنه يعد أمراً آخر (وعادة ما يسمى " باجتماعات العمل ")

فمحادثات العمل ينبغى أن تتناول موضوعات عامة فيما عدا الحديث عن السياسة ، فمن الطبيعى أنه لدينا جميعاً حرية التحدث ، ولكن الحديث عن السياسة بجانب مبرد المياه أولاً يلهى عن العمل ، وثانياً يعد مصدراً للخلاف وانتشار حالة من القلق ، وينبغى على أصحاب السلطة أن يتجنبوا التعبير عن آرائهم السياسية حتى لا يفرضوا آراءهم على الموظفين

فبعض الشركات التى تهتم بجوانب الحياة الاجتماعية تشجع الموظفين على التصويت ، وبعضها تسمح للموظفين بنصف يوم أو بإجازة ليوم كامل وذلك حتى يذهبوا لصناديق الاقتراع ، وهناك من يعلنون عن مساندتهم لمرشح معين أو قضية محددة . وهذا ما يزيد الأمر صعوبة على الموظفين الذين لا يتفقون فى الرأى مع اختيار الشركة . فمن الأفضل ألا تقحم السياسة فى العمل .

موضوعات يمكن التحدث فيها

النوادر والآراء والملاحظات

الكتب والأفلام : فيلم يعرض فى الوقت الحالى قد شاهده الآخرون أو كتاب قد صدر من قبل .

اللياقة المشى أو العدو فى الظهيرة ، دعوة للذهاب إلى مركز قريب للياقة البدنية أو متابعة أخبار اللياقة البدنية أو الذهاب إلى كافيتريا تقدم مشروبات صحية

الهوايات : كيف تمنع الأرانب من تناول حشائش وأزهار الحديقة ، اسأل الآخرين عما إذا كانوا يهتمون بعلم الأنساب ، أو ببناء زورق ، أو الانضمام إلى مدرسة تعليم فن الحياكة .

اهتمامات عامة : الحديث عن مطعم قد رشحته لهم أو مطعم تود زيارته ، السؤال عن سمسار عقارات ، حلاق أو مركز تجميل ، أو الحديث عن آخر المسرحيات التى تعرض ، أو علامات الإشارات المثبتة على الطريق .

الصحف : (ولكن لا تتحدث عن السياسة أو الموضوعات التى تثير الجدل) المقالات الغريبة وأخبار المجتمع ، ومسلسلات الرسوم المتحركة

الرياضة : المباريات الحالية ، الشخصيات الرياضية التى يكتب عنها فى الصحف ، المباريات التى ستجرى فيما بعد ، توقعاتك عن الأحداث الرياضية العالمية أو الشركة التى ترعى دور الجولف .

أشياء محيطة بنا فى حياتنا اليومية : المرور ، أماكن انتظار السيارات ، تجديد المنزل ، طرح أسئلة عملية عن اللوائح الجديدة فى الشركة .

الطقس : درجات الحرارة المرتفعة ، أو المنخفضة وكيف أثر الطقس فى سيارتك هذا الصباح ، وفى حديقتك بالأمس وفى نومك الليلة الماضية أو ذكر حقائق مختصرة عن الطقس .

موضوعات يجب تجنبها

الشكوى من أى نوع ، والموضوعات السرية حتى لو كنت تعتقد أن الشخص الذى تتحدث إليه على علم بها

تزداد أهمية القدرة على كتمان السر كلما ارتفع منصبك .

ـ روزابيث موس كانتر

نقد زملائك بالشركة أو تقاليد الشركة

النميمة على زملائك .

أسئلة تطفلية عن الشخص الذى تتحدث إليه

الحوارات الوقحة مع زملائك .

السياسة والدين والجنس وموضوعات عامة أخرى قد تثير الكثير من الجدل .

التقليل من شأن زملائك .

المرتبات ـ سواء كان مرتبك أو مرتب الآخرين .

إرجاع أمر ما لرئيسك .

آراؤك عن الشركة أو المدير الذى يتحرك على نحو خاطىء حتى ولو كنت تعلم أن الآخرين يتفقون معك فى الرأى .

فشلك فى العمل أو بعض المشاكل التى تواجهك .

شئونك الشخصية : العائلة ، الصحة ، المشاكل .

خططك فى الانتقال من الشركة التى تعمل بها .

استهلال المحادثة

" ما الذى تنوى فعله فى نهاية هذا الأسبوع ؟ " .

" هل لديك أى توقع عن المباراة التى ستجرى الليلة ؟ "

" هل أنت من مشجعى الفريق الوطنى ؟ "

" هل ستذهب إلى سباق الزوارق الذى سيجرى فى نهاية هذا الأسبوع ؟ " .

" هل تمكنت منه أم هو الذى قد تمكن منك ؟ "

" هل لديك أية مشاكل اليوم فى نظام البريد الإلكترونى ؟ "

" هل لديك التزامات مالية كثيرة ؟ "

" هل مازلت تعيش فى هذه المنطقة ؟ " .

" هل تعمل هنا منذ فترة طويلة ؟ "

" مرحى ماذا حدث ؟ "

" مرحباً " جينا " ! حصلت اليوم على مذكرة من مكتب الاستعلامات ، وأعتقد أنك ستهتمين بها ؛ لذا سأرسلها لك غداً "

" مرحباً كيف حدث ذلك ؟ "

" لماذا أحضرت المظلة اليوم هل كنت تعرف أن المطر سيهطل ؟ "

" كيف تسير أمورك ؟ "

" كيف كان يومك ؟ "

" كيف كانت إجازتك ؟ "

" لقد لاحظت علامات التزلج على سيارتك ـ فأين تتزلج ؟ "

" أراك أحياناً ، ولكن لم تتح لى فرصة التعرف عليك . اسمى فارلى وينسون "

" لقد كنت أنوى أن أسألك ما إذا كنت قد وجدت شخصاً يحل محل مساعدك "

" لقد عرفت أنه قد تم الانتهاء من فحص أوراق رخصتك ، أهنئك ! "

" إن هذا هو أول أسبوع لى هنا ، فهل من الممكن أن ترشدنى إلى أقرب مركز للياقة البدنية ؟ "

" ما رأيك فى نظام الموقف الجديد ؟ "

" هل تعمل حتى وقت متأخر ؟ "

إذا قالوا ... قل

مهما اختلفت أنواع المحادثات فإن الهدف من ردودك هو أن تواصل المحادثة ، فهم يقولون شيئاً وأنت تقول شيئاً ، ثم تضيف سؤالاً ، وفى أماكن العمل لا يجب أن تطيل محادثتك ، وإذا كنت بحاجة لمناقشة أمر ما ، فمن الأفضل أن تحدد موعداً لإجراء اجتماع لمناقشة هذا الأمر .

إذا قالوا	قل
" لقد سلمت المشروع للتو "	" رائع حقاً ! فقد عملت بجد ويجب عليك أن تأخذ قسطاً من الراحة "
" أعتقد أن الأمور على ما يرام "	" لماذا لا تأتى إلى مكتبى حوالى الساعة الثانية ، فلم نتحدث إلى بعضنا البعض منذ فترة طويلة "
" مرحى ، كيف تسير الأمور ؟ "	" على ما يرام ، ماذا عنك ؟ "
" تهنئتى على إنجازك الأمر فى الوقت المحدد "	" شكراً على قولك هذا ! فنحن سعداء بذلك ، فلقد انتهينا منه فى الوقت المناسب "
" هل تعرف من كان يتنصت على ؟ لقد فعل " دينى " ذلك "	" دينى ؟ فدائماً ما يمدحك ، لقد كنت معجباً به . يجب أن أغادر الآن ، أراك غداً "
" لقد كنت قلقاً بشأن العقد الجديد "	" وأنا أيضاً ، لماذا لا نتصل بهانك ؟ "
" ماذا عن حياتك العاطفية ؟ "	" إذا لم يكن هناك مانع فلن أتحدث مطلقاً عنها "
" أكره الذهاب للمنزل حينما تهطل الأمطار بغزارة ، فسوف تكون العائلة بأكملها فى المنزل وسيتشاجر الأطفال "	" حقاً " . [بصوت منخفض]

الجمل الختامية

فى عالم الأعمال نادراً ما تكون المحادثة طويلة ، وكذلك نجد أن الجمل الختامية قصيرة أيضاً :

" اتصل بى غداً " .

" تهنئتى على الترقية ـ فالجميع سعيد من أجلك "

" هل ستتصل بى الأسبوع المقبل أم لا ؟ ها هى بطاقة تعارفى "

" أتمنى لك التوفيق فى مشروعك الجديد " .

" سأطلب من " فردريكا " أن تمدك بالمعلومات "

" سأعاود زيارتك الأسبوع المقبل " .

" سأراك الاجتماع القادم " .

" لقد استمتعت بالدقائق القليلة التى قضيتها معك " .

" دعنى أعرف ما الذى آلت إليه الأمور " .

" سأخبرك بالمزيد عن ذلك فى المرة القادمة " .

" أراك الأسبوع المقبل " .

" توخ الحذر الآن " .

" هوِّن عليك " .

الفصل ١٠

التحدث إلى الآخرين فى الاجتماعات والمؤتمرات

إننى أتساءل عن عدد الأضرحة التى قد كتب عليها :
" مات من كثرة الاجتماعات !! "

ـ هانا وايتول سميث (١٨٩١)

مقدمة

تنعقد كل يوم ملايين الاجتماعات حول العالم . فهل هذا الأمر قد يساعدك على معرفة الاجتماعات الثلاثة التى ينبغى عليك حضورها اليوم ؟

لا يتم إنجاز العمل فى الاجتماعات فقط ، ولكن فى أثناء المحادثات غير الرسمية التى تتم بعد أو قبل ورش العمل والمنتديات والاجتماعات والندوات والمؤتمرات ، وكذلك فى أثناء الاستراحة .

إن التحدث إلى شخص ما عن موضوع ، ثم الانتقال لموضوع آخر ـ يعد أسهل من التحدث فى اجتماع أو مؤتمر يسيطر فيه البعض على الحديث . وسوف تعبر عن آرائك وتبهر الآخرين بذكائك وأفكارك إذا كنت بين مجموعة صغيرة مكونة من فردين أو ثلاثة أو أربعة أما إذا كنت فى اجتماع أو مؤتمر ، فلن تتاح لك فرصة التعبير عن آرائك بحرية ، خاصة أن هناك نقاطاً معينة يجب مناقشتها فى المؤتمرات .

ولكى تحقق النجاح فى أى اجتماع فينبغى أن تكون يقظاً ، بينما تستمع للآخرين بإنصات شديد وأن تعد نفسك لطرح سؤال جيد أو إضافة معلومة مفيدة

للحوار فإذا لم تكن قادراً على إضافة شيء ذى أهمية فمن الأفضل أن تتحلى بالحكمة ، وتصمت .

> إن المجهود الذى يبذل لكى تترك لدى الآخرين انطباعاً جيداً يعد أقل من المجهود الذى يجب بذله لمحو انطباع سيئ .
>
> **ـ دى . إيه . بنتون**

إن أفضل طريقة تتبعها كى تبدو واثقاً من نفسك هى أن تكون قادراً على الرد على كل ما يُطرح عليك . إن ذلك الأمر قد يكون وهمًا ، ولكن من الصحيح أنك حينما تبدو كفئاً فإن ذلك يمثل أهمية ، ومن المأمول أنك تكون كذلك . ولكن أهم ما فى الأمر هو أن تكون قادراً على التعامل مع كل ما يقابلك .

وأسوأ شيء يمكن فعله هو أن تفكر مليًّا فى خطأ ارتكبته من قبل . فإن ذلك الأمر سوف يسبب لك الكثير من المشكلات في المحادثة الجديدة .

لقد ارتكبت أخطاء مثل عدم إنهائك عملاً ما على الوجه الأكمل ، ولكن هذا الأمر يحدث لنا جميعاً ، فحاول أن تنسى هذا الخطأ (افترض أنك قررت تكراره) وحاول أن تباشر الاجتماع بثقة .

ومهما كان نوع المحادثة ـ تخطيط ، تقديم ، تقييم ، اتخاذ قرار ، حل مشاكل ـ فليس من الضرورى أن يكون الأمر دائماً متعلقاً بالعمل . فإن الملاحظة البسيطة أو الثرثرة التى تقال بعد جملة تعجب تؤثر فى المحادثة بالسلب أو بالإيجاب ، وأنت ترغب فى أن تحقق تأثيراً إيجابياً .

> إن طول الاجتماع يعتمد على عدد الحاضرين ، ونجاح هذا الاجتماع يمثل زيادة عدد الحاضرين .
>
> **ـ إيلين شانهان**

فى المقابلات التى تتم فى المنزل ستعرف الموجودين ، أما إذا كنت فى مؤتمر أو محادثة أو ورشة عمل فقد تجد بعض الموظفين فى شركتك ، ولكنك لم تتعرف عليهم من قبل ، ولذا تختلف المحادثة التى تجريها مع شخص تلتقى به لأول مرة عن تلك التى تجريها مع شخص تعرفه جيداً .

إذا كنت تعقد اجتماعاً أو مؤتمراً ، فعليك أن تترك بعض الوقت للحوار ؛ فهناك أشياء كثيرة من الممكن أن نفعلها فى ذلك الوقت : تشجيع الأفراد الذين

لم يشاركوا فى الحوار على التحدث والمشاركة فى الحديث ومعرفة الآراء المعارضة وطلب التقارير والتعرف على أفكار الآخرين

إن العديد من الاجتماعات والمؤتمرات يحدد لها موعد معين ، وعادة ما تكون هذه الاجتماعات أكثر كفاءة وتوفيراً للوقت ، ولكن حاول أن تعتاد على الاجتماعات غير المتوقعة التى لم يحدد لها موعد مسبق كما أن التحدث بطريقة غير منظمة قبل الاجتماع يعد نوعاً من التحضير والتشجيع - ويعد تناقضاً تاماً للطريقة المنظمة التى يسير عليها الاجتماع

أمور يجب أن تفعلها

- إن أكثر الاجتماعات ناجحاً هى الاجتماعات التى يشعر المشاركون فيها بأنهم منظموها . فسواء كنت تعد الاجتماع أو مشاركاً فيه ، حاول أن تشعر بأن الاجتماع يشكل لك أهمية ، وأنك أيضاً عنصر هام فى نجاح هذا الاجتماع . حاول أن تهيئ نفسك لهذا الأمر قبل الاجتماع ، وأن يكون لديك عدد كبير من الناس ليساعدوا فى تنظيم وإعداد الاجتماع . ومن الممكن أن تصبح جميع المحادثات شيقة ، فحينما يكون لديك أشخاص قائمون على تنظيم الاجتماعات ، فهذا يعنى أن الاجتماع سيتم بالفعل .
- استغل اللحظات القليلة قبل الاجتماع أو المؤتمر حينما يتبادل الناس القهوة أو يعدون أنفسهم للاجتماع وقل " ما الذى تفضل حدوثه فى اجتماع هذا الصباح ؟ " ، أو " ما مشكلتنا الحقيقية ؟ " . فإذا كنت تساعد فى إعداد الاجتماع فسوف تتعرف على أفكار الآخرين .
- إذا كنت تعرف الأشخاص الذين يجدون صعوبة فى التحدث ، فحاول أن تقضى معهم بضع دقائق ، وحاول أن تشجعهم ، وقد تذكر - إذا كان الأمر صحيحاً - أن منظمى المؤتمر أو الاجتماع سيحاولون أن يجعلوا الأمر على ما يرام ، أما الأشخاص أصحاب النقد فسوف يملأون استمارة التقييم فيما بعد . ومنظمو المؤتمر سوف يسمحون لجميع المشاركين بالحديث ، ولن يهتموا فقط بمن يتولى زمام الحديث .
- قد تتمكن من تجنب المشاكل التى قد تعرضت لها فى الاجتماع أو المؤتمر السابق ، وذلك من خلال حسن تصرفك . وإذا قاطعك شخص ما فمن

الممكن أن تتعامل مع هذا الموقف من خلال المحادثات الصغيرة غير الرسمية التى تتم فى الردهة .

فـإذا قـاطع شـخص مـا الحديث فقل شيئاً مثـل " آه " مــاركس " دع " ســوينى " ينهـى حديثـه " ، وإذا كـررت ذكـر هـذا الأمـر مـرات عديـدة فيحق لك أن تقول بهدوء " هل ستكرر هذا الأمر مجدداً ؟ "

> لقد أدركت أن التعامل مع النـاس يتطلـب وقتـاً ومجهـوداً أكثـر مـن التعامل مع الأشياء .
>
> **- باول يانج شاو**

سوف يبـدو تصرفك ودوداً ولكـن سيشـعر " مـاركس " بـالإحراج . لـذا استخدم نفس الأسلوب مع أى شخص يحاول مقاطعة حديث الآخـرين دون أن يدعهم ينهون حديثهم .

وقبل الاجتماع حاول أن تجد وقتاً للتحدث إلى أحد موظفيك الفضـوليين وحاول أن تخبره بأن مقاطعته للمتحدث تؤثر فى جميع الحاضرين .

هنـاك أشـخاص يسـيطرون على الحديث ويفرضون حديثهم على الآخرين ؛ لذا فمن الممكـن أن تقول لهـم قبـل الاجتمـاع : " بيفـرلى ، لا تتحــدث كـثيراً فإننى أود أن أستمع لجـين " ولكــن اســتدعاء أى شــخص لمكتبك لتتحدث معـه عـن هـذه العادة السيئة قد يزيد الأمر سوءاً ، وإذا حاول هذا الشـخص أن يكـرر هـذا الأمر فى أثناء الاجتماع ، فحاول أن تقول شيئاً مماثلاً ولكن حينئذٍ سـيكون قد فات الأوان !

> من الطبيعى فى أى اجتماع أن تجد بعـض الأشـخاص الـذين يكـثرون من الثرثرة .
>
> **- مايكل دويلى**
> **ديفيد شتراوس**

وإذا ازداد الأمر سوءاً فقد تقول بأسلوب غير مباشر : " هل لاحظت أن " روبين و " دين " و " فيتـز " لم يتحـدثوا فـى الاجتمـاع سـوى القليـل ؟ فكيف نساعدهم على إبداء آرائهـم ؟ " ، أو : " أشـعر بأننـا لم نسـتمع إلى الجميع فى تلك الاجتماعات فمـا رأيـك فـى أن يتنـاول كـل شـخص فكـرة

واحدة على الأقل ؟ " ، أو " ماذا لو حددنا وقتاً لكل شخص ، فأود أن أستمع للأشخاص الذين لم يتحدثوا بعد "

- قبل أن تبدأ الاجتماع يجب أن تغلق هاتفك الجوال . وفى معظم الأماكن لا يعد هذا الأمر ضرورياً ، ولكن إذا كانت هناك مشاكل فمن الممكن أن تقول فى بداية الاجتماع : " أرجو أن تغلقوا هواتفكم الجوالة أو تحاولوا ضبطها على خاصية الاهتزاز "

> من الأفضل أن تجيب على الهاتف فربما يكون شخصاً مهماً
>
> **- الملكة إليزابيث الثانية لسيدة رن هاتفها فى أثناء اجتماع رسمى**

- إذا كنت تساعد فى إعداد اجتماع أو مؤتمر فإن الدقائق القليلة قبل الاجتماع قد تساعدك على تحقيق أهدافك . فإن تناول كوب من القهوة قد يساعد البعض على الهدوء والابتهاج وعدم الشعور بالقلق والتوتر ، فإن الحاضرين يعلمون أنهم سيتحدثون مع بعضهم البعض لبضع دقائق قبل الاجتماع . وإذا لم يعلموا ذلك لترددوا فى بدء المحادثة ــ وقد تكون هذه الحوارات ذات فائدة .

- حاول أيضاً أن تنظم لما بعد الاجتماع حتى تؤكد على ما تم إنجازه فى الاجتماع . وحاول أن تعرف : كيف سار الاجتماع ؟ هل غادرت وأنت غير قانع ؟ ولماذا ؟ ما القرار الذى قد أبهجك ؟ ما الذى لم تتوقع حدوثه فى الاجتماع ـ أى شىء ؟

وقد تستطيع تقييم الاجتماع ، ولكن المحادثات الهادئة التى تتم بعد الاجتماع قد تكون أكثر إفادة من الاجتماع ذاته .

حينما يسير الاجتماع على نحو غير موفق ، فسوف يعود الموظفون لعملهم وهم مصابون بالإحباط والضيق ، وذلك الأمر سوف يضيع الكثير من الوقت ، ولن يرغب الموظفون فى حضور المزيد من الاجتماعات . فإن الاجتماعات الفعالة تعد سبباً رئيسياً لزيادة إنتاجية العاملين وكفاءتهم والتزامهم بالعمل . فإن المحادثات التى تتم قبل وبعد الاجتماع أو المؤتمر سوف تمنحك أفكاراً جيدة تساعدك على إعداد اجتماع أفضل فى المرة القادمة .

◀ إن مجال العمل لا يخلو من الأخطاء والمواقف الحرجة والتى لم يتوقع أحد حدوثها لذا يصعب على أى شخص أن يعترف بأنه مرتبك .

وفى الاجتماعات والمؤتمرات قد تجد نفسك لا تعرف إجابة السؤال الذى قد طرح عليك ، وتذكر أن هذا الأمر لن يفيد الآخرين كثيراً ، ولكن إذا شعرت بالقلق والإحراج ، فسوف تثبت للآخرين عجزك

وبدلاً من ذلك قل شيئاً مثل : " إننى أعرف إجابة ذلك ، ولكننى سأتفحص الأمر وأحضره لك " ، أو " لست واثقاً من أن الأمر خاطىء ، ولكنه لن يحدث مرة أخرى " . ولكن إذا وعدت ، فسوف يثق فيك الآخرون ـ بدرجة أكثر من الشخص الذى يدعى أنه يعمل بإتقان ، أو أنه يعرف كل الإجابات التى قد تطرح عليه . فإن الاجتماعات والمؤتمرات تعد من الأماكن التى تشعر فيها بالإحراج نتيجة لخطأ فعلته ، ولكن إذا تعاملت مع الأمر بهدوء وحكمة فلن يتذكر خطأك سوى القليلين .

◀ وباختصار ، فإن الحوارات التى تتم قبل الاجتماع تجعلك أحسن حالاً ، وتساعدك أنت والآخرين على الشعور بالثقة وعدم القلق ، وقبل أن تبدى إطراءً ما حاول أن تفكر فى الفارق بين الملاحظات المتكلفة والملاحظات التقديرية ، ولكن كليهما يتصفان بالبساطة والصحة (والتى تكون غير متدفقة المشاعر) .

> أثبت بعض الأشخاص أن الانتباه الزائد ليس بهذه الأهمية الرائعة .
>
> **ـ جاك وودفورد**

إذا لم تستطع التفكير فى موضوع مفيد ، فمن الممكن أن تطرح سؤالاً عن موضوع شخص آخر ، فإن السؤال الجيد ـ ثم الانتباه التام ـ يوضح أنك تقدر ما يقوله الآخرون .

وهناك طريقة أخرى من الممكن اتباعها لكى تبدى تقديرك للآخرين . هى أن تقدمهم لأشخاص لا يعرفونهم ، وهذا يعنى أنك فخور بتقديمهم لمعارفك وأصدقائك ، ومن الممكن أن تجعلهم يشاركوك الحديث ، وتوضح لهم أنك كنت منصتاً لما قالوه من خلال ذكر شىء مثل " جاك لقد ذكرت نفس الأمر منذ حوالى دقيقة "

◄ إن الدقائق القليلة قبل المؤتمر أو الاجتماع تساعدك على التعرف على معنويات الآخرين وتصرفاتهم وعلاقاتهم الشخصية ، وملاحظة أيهم قد انجذب للآخر ، وأيهم قد ترك الآخرين وأيهم يبدو قانعاً ومتفائلاً ، ومن قد بدا على وجهه التجهم ، أو الشكوى ، فتلك المحادثات القصيرة تترك للموظفين متسعاً من الوقت لكى يتحدثوا إلى بعضهم البعض بطريقة غير رسمية لدرجة قد تكون فعالة للأشخاص المدركين لدور الجماعة .

لقد أثبتت الدراسات الحالية أن الإشاعات التى تنتشر فى أماكن العمل غالباً ما تكون دقيقة بنسبة تصل من ٧٥٪ إلى ٩٥٪ . وهذه الإشاعات تمد المديرين وفريق العمل بمعلومات أفضل من المعلومات التى يعرفونها نتيجة للمحادثات الرسمية ، ولكن حاول أن تتجاهل مثل هذه الإشاعات ، فمن المحرج حقاً الاهتمام بها .

- كارول هايموتيز

أمور لا يجب أن تفعلها

◄ لا تتحدث عن أفكارك الفنية أو المهنية مع الآخرين قبل بدء الاجتماع ، فلابد أن يستمع لهذه الأفكار أشخاص آخرون لا يتذكرون أنها ليست أفكارهم .

يذكر بعض الأشخاص عدة أفكار ، وخاصة حينما تكون هنا فكرة تخص شخصاً آخر ، وغالباً ما تجد هؤلاء الأشخاص أكثر عدوانية من أصحاب الأفكار أنفسهم ، وبمجرد أن يتم ذكر فكرة ما فى أى اجتماع فإنها تنسب للشخص الذى ذكرها .

فهناك أشخاص لا يتذكرون المكان الذى قد سمعوا فيه هذه الفكرة ، ولكن بمجرد تذكرهم إياها يعتقدون أنها من وحى أفكارهم ، وقد يندهشون إذا أخبرتهم بأن هذه الفكرة لا

إن أكثر الأماكن التى يمكن فيها اقتباس الأفكار هى الاجتماعات ... حيث تصبح الفكرة ملكية عامة بمجرد ذكرها .

- جين تراهى

تخصصهم ، فقد يندهشون بالفعل دون أن يتظاهروا بذلك .

وعادة ما يكون العمل بحاجة لمشاركة الأفكار . فليست فكرة جيدة أن تخبر شخصاً يعمل فى قسم يختلف عن القسم الذى تعمل فيه عن فكرة جديدة ، انتظر حتى يحين موعد الاجتماع وعبر عن آرائك بصراحة

◄ لا تشتك من عدد أو نوع الاجتماعات والمؤتمرات على الأقل فى فترة ما قبل وبعد الاجتماع ، ومن الممكن أن تعبر عن شكواك فى وقت لاحق بعيداً عن الأشخاص الذين قد حضروا معك الاجتماع . حيث إنه إذا سمع الآخرون تلك الشكوى فسوف يعتبرونك شخصاً ناقماً . فالعديد من الناس لا يفضلون حضور الاجتماعات ، ولكن قول ذلك لا يفيد لأنك ستبدو كثير الشكوى مقارنة بمن يحاول أن يمنع نفسه من قول شىء قد قلته .

◄ لا تتحدث من أجل التحدث فقط . فمن الأفضل أن تظل صامتاً وتبدو أنك تعرف الكثير عن قول شىء يثبت أنك لا تعرف أى شىء . فسوف تهاجم بشدة إذا قلت شيئاً تافهاً ، وعلى الجانب الآخر ، حاول أن تذكر على الأقل تعليقاً واحداً .

> إذا لم تتمكن من إضافة شىء جديد إلى المحادثة فمن الأفضل أن تصمت .
>
> ـ لويس وايس

◄ وفى أثناء انتظارك بداية الاجتماع أو بعد نهايته لا تنضم لنفس الأشخاص الذين يشاركونك العمل كل يوم ، أو أشخاص تشعر معهم بالارتياح ، ولكن حاول أن تختلط بالجميع ، فهذه هى فرصتك حتى تلتقى الجميع وتتحدث إلى مديرين لم تلتق بهم من قبل .

من حُسن التصرف أن تتحدث مع أشخاص لن يساعدوك فى العمل ، أو فى الحصول على ترقية أو علاوة . فكما تدين تدان ، فمن الممكن ألا يوجه لك هؤلاء الأشخاص الانتباه ولكنك ستجد آخرين . وعلاوة على ذلك ، فإن ذلك هو ما يجب عليك فعله .

مواقف خاصة

◄ حينما تحضر اجتماعاً أو مؤتمراً أو ورش عمل يحضرها أشخاص يعملون فى شركات أخرى ، فسوف يتوجب عليك أن تتحلى باليقظة حتى لا تقول شيئاً سريًّا يخص شركتك وستسعى دائماً لأن تعكس صورة إيجابية عن شركتك . وحتى تجرى محادثة من الممكن أن تقول شيئاً مثل :

" هل اطلعتم على الكتاب الذى كتبه محدثنا الأخير ؟ " .

" هل تأمل فى تحقيق هدف معين من هذا المؤتمر ؟ "

" هل تحضر كل عام ؟ "

" هل تعرف من أين أستطيع أن أحضر المزيد من البحوث ؟ "

" هل تعرف الكثيرين هنا ؟ "

" هل حضرت هذا المؤتمر من قبل ؟ "

" هل قمت بزيارة المعالم السياحية فى أثناء تواجدك هنا ؟ "

" هل تعمل فى هذا المجال طوال حياتك ؟ "

" هل استمعت من قبل للمتحدث الذى سيلقى كلمته الآن ؟ "

" منذ متى وأنت تعمل فى شركة فيلدينج ؟ "

" كم عدد الأشخاص المشاركين من مجموعتك ؟ "

" لا أعرف الكثير عن شركتك ، فهل من الممكن أن تمنحنى خلفية عن الأمر ؟ " .

" هناك مطعم متميز للغاية فى المنطقة المخصصة للمشى ، ولقد أخبرت الجميع عنه لأنه مطعم جيد حقاً "

" لقد سألنى شخص ما منذ أيام عن النصيحة التى قدمها لشخص قد التحق مؤخراً بهذا العمل . وقد كنت أفكر فى الأمر ملياً فهل لديك أية أفكار ؟ "

" ما الذى يعجبك فى هذا المجال ؟ "

" ما رأى شركتك ؟ "

" ما أكثر جزء قد أعجبك فى المؤتمر ؟ "

" من أين أجريت الاتصال بمنزلك ؟ "

- معظم الأشخاص الذين يودون الحفاظ على عملهم لا يحاولون أن يدخلوا فى أى جدال ، أو أن يكون هناك ضغينة بينهم وبين زملائهم من الموظفين والمديرين . وعلى الجانب الآخر هناك بعض الأشخاص الذين لا يبالون بمثل هذه الأمور .

فإذا لاحظت أنه لن يكون هناك توافق بين بعض العاملين ، فمن الأفضل أن تمنع حدوث المشاكل قبل التحاقهم بنفس القسم .

ومن الممكن أن تستدعى كليهما لمكتبك وذلك لتناقشهما فى الخلاف الذى قد نشب فيما بينهما . فقد يكون لهذا النقاش دور فعال مثلما حدث مع " دوروثى وايلورث " التى نجحت فى مد جسور التواصل بين أحد موظفيها .

> إن أفضل شىء يمكن فعله هو تجنب أى جدال أو خلاف
>
> **ـ ديل كارنيجى**

ومن الممكن أيضاً أن تصر وتطلب منهما أن يوقفا مثل هذا الخلاف ، ولكن هذا الإجبار لن يساعد فى حل المشكلة ، وقد أشارت " ديبورا تانن " إلى : " أن إجبار الطرفين على الصلح لن يفيد فى شىء " .

إن المحادثات الخاصة تساعد على تنمية روح المودة والألفة فيما بين الطرفين المتنازعين ، وقد تذكر ما حدث منذ عدة سنوات حينما حدث خلاف بين اثنين من الموظفين ـ وقد أصبحا الآن موظفين سابقين ـ أو قد تذكر لكليهما ملاحظة " آن لاندر " التى تقول : " إن الجدال دائماً ما يكون بين شخصين أحدهما مخطئ وهو الشخص الذى سينفرد بالحديث وحده " .

وتذكر أيضاً النتائج المرجوة التى يحققها السؤال الجيد دون أن يبدو عليك توجيه الاتهام إليه ، وحاول أن تجعلهم يخبرونك عن مشاعرهم وأفكارهم بكامل إرادتهم دون أن يشعروا بأنك تستجوبهم . إنه لأمر غريب

حقاً ولكنه حقيقى ، فكل ما يحتاج المرء إليه هو أن ينصت إليه الآخرون بإمعان ، وذلك حتى يعبر عما بداخله

موضوعات للمحادثة

إن المحادثات التى من الممكن أن تتم قبل وبعد اجتماعات العمل لابد أن تكون قصيرة ومختلفة ، فأنت لا تعرف متى ستتحدث عن العمل ، ومتى ستقطع جملتك للتحدث عن موضوع آخر ؛ لذا فإن الحديث عن إجازاتك أو إجازة الشخص الآخر أو هوايتك أو هوايته لن يكون حديثاً مفيداً . ففى مثل هذه المحادثات يجب أن تستخدم جملاً بسيطة تنتقل من خلالها للحديث عن العمل . ولكن لا تقلل من تأثير حديثك على الآخرين فإذا أحسنت التصرف فى هذا الموقف فسوف يزداد احترام الآخرين لك وخاصة رؤسائك فى العمل

موضوعات يمكن التحدث فيها

> إذا تم عقد اجتماعات عديدة ، تصبح الاجتماعات أكثر أهمية من المشاكل نفسها .
>
> **ـ سوزان أوهانان**

الحكايات والآراء والملاحظات .

الكتب والأفلام والعروض التلفزيونية

أحدث الأخبار دون الحديث عن الأخبار التى تثير حالة من الجدل .

الإجازات .

البرمجيات الحديثة : المزايا والعيوب .

الحديث عن الطاقة الشمسية ، رحلات الفضاء ، الفنون المختلفة

الاستمتاع بقضاء الوقت .

الأماكن الاختيار الجيد للأماكن لدرجة تفوق اختيارات العام الماضى

الرياضة .

الطقس : سعيد لأننى بالمنزل ، وتمنيت لو كان الطقس جيداً لخرجت

•

موضوعات يجب تجنبها

المطالبة بترقية أو زيادة الرواتب .

التفاخر

تعليقك على الآخرين ـ مظهرهم ، تصرفاتهم وعملهم .

الشكوى من ساعات العمل والمرتبات .

ذكر موضوعات سرية .

ذكر موضوعات تثير نوعاً من الجدل .

نقد زملائك فى العمل ، والشركة ، والإدارة .

شكوى متعلقة بأمورك الشخصية .

المرض .

القصص الطويلة

المال .

منافع وأغراض العمل بصورة واضحة وحمقاء .

النكات الوقحة .

المشاكل الشخصية ، ونقاط الضعف ، والفشل ، والطلاق .

السياسة

الدين .

الأجور .

الجنس .

أطفالك أو أحفادك .

تصبح أى لجنة جيدة إذا كان من فيها على قدر وافر من المعرفة والإدراك والنشاط .

ـ ليدى بيرد جونسن

استهلال المحادثة

" هل تستمع ببقائك هنا ؟ "

" هل تشعر بالتفاؤل تجاه سوق البورصة ؟ "

" معذرة ، هل ناقشت ورشة العمل موضوعات شخصية ؟ "

" مرحباً ، شاركنا الحديث فقد كنا نحاول أن نتعرف على أكثر التحديات التى تواجه اقتصاد البلاد فى الوقت الراهن "

" مرحباً ! هل سمعت آخر التصريحات ؟ لم أسمعها "

" مرحباً ! أنا " دونالد كوندن " من فريق " هيفى ميتالز " ، لا أعتقد أننى أعرفك "

" مرحباً ! أنا " شاريين لارسن " وأنا لا أعرف أى شخص هنا ، فهل تعرف أحداً ؟ "

" أخبرنى بصراحة ما تأثير شبكة الإنترنت عليك ؟ "

" كيف أثر الاقتصاد عليكم فى ويزين ، ورينى ؟ "

" كيف قضيت إجازتك ؟ "

" هل يجلس أحد هنا ؟ شكراً . أنا " روبرت كونواى " من إيبل "

" لقد قرأت فى الجريدة أن ابنتك من أوائل دفعتها . تهنئتى لها ! "

" أراك هنا وهناك فى الردهة ، ولكننى لا أعتقد أننا قد التقينا من قبل ، أنا اسمى جيسيكا فليندرز "

" ليليان ! لقد أردت رؤيتك حقاً فقد فكرت فى أن أحضر دروس الباليه . فأين يمكننى أن أتلقى مثل هذه الدروس ؟ "

" ميك ! لقد كنت أفكر فيك فى أثناء مشاهدتى لمباراة " رد سوكس " ليلة أمس ـ فلابد أنك كنت سعيداً للغاية ! "

" هل حضرت الجلسة الأخيرة ـ فما رأيك فى قرار هيئة المحلفين ؟ "

" إنه يوم خريفى رائع حقاً فلبعض الأسباب أعتقد دائماً أن الخريف هو أفضل وقت للاستمتاع بمعسكر الكلية . وها نحن نقضى أفضل أيام الخريف ، فهل تشعر بذلك ؟ "

" هل حضرت المؤتمر العام الماضى ؟ "

إذا قالوا ... قل

إن الأمر يحتاج إلى نوع من الحيلة كى تُجرى محادثة ، قد يتم مقاطعتك فى أثنائها فى أية لحظة ، لذا حاول أن تجعلها بسيطة غير رسمية . حاول أن توضح حسن نواياك وتتحدث عن عملك ، وأن تهتم بالحديث عن أفكار مشتركة بينك وبين الشخص الذى تتحدث إليه

إذا قالوا	قل
" هل يبدو لك أن هذا المؤتمر قد استغرق فترة أطول من العمل الماضى ؟ "	"سأقول ذلك ! ولكن كيف قضيت وقتك ؟ هل قضيت أية رحلة منذ العام الماضى؟ "
" سأبدأ مع مجموعة من طلاب المرحلة الرابعة بعد المدرسة فى العمل مشروعاً علمياً فهل أنت مهتم بمثل هذا الأمر ؟ "	" إننى مشغول حقاً الآن ، ولكن ها هى بطاقة تعارفي ـ فمن الممكن أن تتصل بى هاتفياً لتخبرنى بالمزيد عن هذا الأمر "
" لدى مزحة عن بولاك ، دجو إيتاى ، وميك "	" تشارلى ؟ تشارلى ؟ لا أعتقد ذلك "
" مرحباً أنا " ساسى وينستون " وأنت تبدو مألوفاً لى "	" وهناك سبب لذلك فأنا " جوليز ثيرى " ومنذ حوالى ست سنوات كنا نذهب مع عائلتين أخريين للمدرسة ، وبالطبع نادراً ما كان يلتقى السائقون بعضهم البعض كى يتحدثوا "

" هل سمعت عن المشكلة التى قد تعرض لها " لويل " ؟ "

" لقد ذكرتنى ، فيجب أن أنقل ابنى إلى المنزل "

" شيرلى لماذا لا تكونين فتاة مطيعة وتحضرين لنا القهوة ؟ "

" فان ، إن الفتاة عادة ما يتراوح عمرها ما بين الثالثة عشر والسادسة عشر ؟ أما أنت فهل كنت تعيش فى كهف فى آخر عشرين عامًا ؟ "

" أتذكرك منذ العام الماضى ! فلقد ألقيت كلمة عن الدراسات المنزلية وكنت رائعاً ! "

" فى الواقع لم أكن هنا العام الماضى ولكن لا تبال لقد فكرت للحظة أنك زوج أختى الذى لم أره منذ عشر سنوات "

الجمل الختامية

لأن كل محادثة تنتهى بمجرد بدء الاجتماع أو المؤتمر أو حينما يتوجه الجميع لمنزلهم أو لعملهم ، فليس هناك حاجة لكى تنهى حديثك بالأسلوب اللبق الذى يجب أن تنهى به حديثك فى أى مكان آخر ، ولكن حاول أن تقول باختصار وود

" أراك لاحقاً "

" وداعاً ! "

" لا تعمل بجهد شديد "

" أرسل تحياتى لعائلتك "

" حظًا سعيدًا فى هذا المشروع ـ فيبدو أنه مشروع رائع حقاً "

" استمتع بوقتك "

" لقد استمتعت بالحديث معك "

" من الجيد أن أعرف أخبارك "

" دعنى أعرف ما الذى قد قررته "

" ربما أتمكن من التحدث معك بعد العشاء "

" أراك لاحقاً "

" توخ الحذر ! "

" أبلغ " هانك " تحياتى حينما تراه يوم الاثنين "

" لماذا أفضل وقت الراحة أكثر من وقت الاجتماعات ؟ "

الفصل ١١

التحدث إلى أى شخص فى المواقف الاجتماعية الخاصة بالعمل

على الرغم من أن التحدث يعد من الأمور التى نمارسها كل يوم ، فإن هناك مواقف يصعب فيها التحدث ومواقف أخرى يسهل فيها . إن الطريق للنجاح سواء كان اجتماعياً أو مهنياً سيتحقق بالحديث .

ـ لارى كينج

مقدمة

ليس هناك خط فاصل بين الأحداث الاجتماعية والعمل ؛ حيث تجرى الكثير من محادثات العمل فى المناسبات الاجتماعية ، ولجان جمع التبرعات والأعمال الخيرية . فغالباً ما يمول رجال الأعمال بعض المنظمات التى لا تدر ربحاً ولكنها فى المقابل تعد حفلات الشاى والرحلات والمقابلات الاجتماعية ؛ لذا قد يتم دعوتك لحضور المناسبات الاجتماعية فى نادٍ اجتماعى ، أو متجر لبيع التحف الأثرية أو حفل راقص ـ والتى يكون هدفها الرئيسى هو الحديث عن العمل .

ويجب أن تسترخى وتهدأ أعصابك لأنك فى مقابلة اجتماعية ولأنك مدرك تماماً أن زملاءك فى العمل سوف يلاحظون ذلك وبعد عدة مرات ستعتاد على الأمر .

إن المحادثة هى أكثر الأنشطة المنزلية صدقاً ومودة .

ـ مارك باتيسون

أمور يجب أن تفعلها

- حتى لو كان الجميع يعرفونك فحاول أن تستخدم لقبك إذا استخدم الآخرون لقبهم .
- قف بالقرب من الباب . فذلك الأمر سيساعدك على التحدث إلى عدد كبير من الناس دون أن تستغرق وقتًا طويلاً فى الحديث معهم .
- إن سلوكك من أهم الأشياء التى يجب أن تنتبه إليها ، فإذا بديت ودودًا اجتماعياً وتحدثت مع الآخرين وتركتهم يتحدثون معك فسوف تكون متحدثًا ناجحًا .
- اتبع الأسلوب التقليدى لإجراء أية محادثة ناجحة انتبه إلى أنك تتبادل الحديث مع الشخص الآخر ، فإذا وجه إليك الحديث فإنك تبادره بالرد وهذا يعنى أن محادثتك يجب أن تتضمن كلاً من الجمل الخبرية التى تعكس القليل عن شخصيتك ؛ وكذلك الأسئلة التى تتيح الفرصة للشخص الآخر كى يتحدث عن نفسه . وحاول دائماً أن تلقى جملتك الخبرية أو سؤالك على ما حدث من قبل .
- إن من طبيعة مقابلات العمل الاجتماعية الانجذاب لمجموعة صغيرة من زملاء العمل والتحدث عن العمل ، أو نكون اجتماعيين للغاية ونعامل جميع الحاضرين وكأنهم أصدقاء مقربون ، وأفضل طريقة كى تكون هذا أو ذاك ، هى أن تحاول انتقاء موضوعات عامة كى تتحدث عنها . فمن الممكن أن تسأل عن التغييرات المحلية أو الأحداث الجارية أو الاتجاهات القومية والحضارات العريقة أو الكتب والأفلام ، فإن الصحف اليومية مليئة بالموضوعات التى من الممكن ذكرها فى أية محادثة ، ولكن تجنب الحديث عن الموضوعات التى تثير نوعًا من الجدل

> حاول دائماً أن تقرأ يومياً ما لا يقل عن صفحة كى تعرف الأحداث الجارية ، فليس من الضرورى أن تكون خبيرًا فى أنواع الذهب أو المحكمة العليا ، ولكن ينبغى أن تكون على دراية بما يحدث حولك حتى لا تبدو جاهلاً بالأمر إذا ما تحدث عنه الآخرون .
>
> ـ **هيلدجارد دولسن**

◀ الرد على الآخرين يمكنك أن تضيف أمرًا متعلقًا بما قد قيل وحاول ألا تناقض حديث الطرف الآخر أو تعترض عليه ، فعادة ما تكون هذه المحادثات بسيطة وممتعة ، فلا تبال بمحتوى الموضوع الذى يتحدث عنه الشخص الآخر طالما يشعر بأنك تستمع لحديثه وتتفق معه فى الرأى

◀ ينبغى أن تقول " نعم و ... " ولا تقل " نعم ولكن ... " فإذا قال شخص ما " كان ينبغى علينا أن ندعوا الليلة خمسين شخصًا آخرين " ، فتقول " نعم وهذا سيبعدنا تماماً عن هدفنا فى جمع التبرعات " بدلاً من أن تقول " نعم ولكن الطعام الذى سيتناولونه سيكلفنا أكثر من التبرعات التى سنجمعها ! "

بعض الناس يستمتعون بمجادلة الآخرين ودائماً يتخذون موقفًا مناقضًا تماماً لما قد ذكره الشخص الآخر ، فإذا كنت واحدًا من هؤلاء الأشخاص ، فمن الممكن أن تقضى وقتك مع أصدقائك المقربين أو عائلتك وتتجنب زملاءك فى العمل ومعارفك الآخرين .

◀ حاول أن تجعل كل الحاضرين يشتركون معك فى الحديث ، وخاصة مَنْ يبدو عليه الرغبة فى التحدث ولكنه لا يستطيع فعل ذلك حاول أن تمنحهم فرصة التحدث ، فإذا نجحت فى أن تجعل كل الموجودين يشاركوك الحديث فسوف يقتنعون بأنك متحدث بارع حقاً ، ولن يتذكروا ما قد قلته . أمسك المشروب الذى تتناوله فى يدك اليسرى ودع يدك اليمنى كى تصافح الآخرين وتأكد أن يدك ليست مبللة أو باردة . حتى ولو كنت أيسر فإنه يجب علينا أن نصافح الآخرين بيدنا اليمنى .

> إن سمة المحادثة الجادة أن يشترك كل الأفراد فيها ، وأن يناقش الجميع نفس الموضوع .
>
> **ـ جون إركسين**

◀ تناول طعامك أو تحدث ، ولكن لا تفعل الأمرين فى وقت واحد ؛ فذلك الأمر يتنافى مع الذوق العام .

◀ يجب أن تنتبه للأشخاص الذين يشاركونك الحديث فإذا كان منهم أصدقاؤك وزملاؤك فلن يعرف أى منهم الآخر ، لذا حاول أن تقدمهم لبعض

من خلال ذكر شىء مشترك ، وهذا الأمر سيساعدك أيضاً على الاختلاط بجميع الحاضرين .

- حاول أن تكتم الأسرار حتى ولو كان زملاؤك بالعمل حاضرين ، فلا تناقش أمرًا متعلقاً بالعمل ، وينبغى عليك فى أية مناسبة اجتماعية أن تسترخى وتستمتع بوقتك ، فهذا هو المكان المناسب لذلك . فإن زملاءك فى العمل سيكونون هناك ، وسوف يلاحظون كل تصرفاتك .
- تحدث بتأنٍ وهدوء . فعادة ما يميل الناس إلى رفع أصواتهم عند التحدث عن موضوعٍ مهم ، وهذا الأمر غير مفهوم على الإطلاق . ولكنك إذا أردت أن ينتبه لحديثك فحاول أن تخفض صوتك قليلاً ـ حتى يقتربوا منك ـ وتحدث ببطء واصمت بين الحين والآخر . فلا ينجذب الآخرون إلا للشخص الذى يثق فى نفسه ـ لذا تحدث بتأنٍ وبصوت يتمكن الآخرون من سماعه .
- كن صبوراً . يجب أن تصبر حتى يبدأ شخص ما بالحديث ، وربما تكون أنت هذا الشخص ، فبعض الناس ينسحبون سريعاً بمجرد انضمامك إليهم والبعض الآخر بحاجة للتشجيع والاهتمام . لكن غالباً ما يفاجئك الشخص الآخر بالحديث ، ويذكر معلومة معينة أو قصة تستحق أن تنتظر سماعها .

أمور لا يجب أن تفعلها

- لا تتحدث عن العمل فقط حتى ولو كنت فى لقاء اجتماعى تناقش فيه أمور العمل ، فربما تستغرق محادثتك وقتاً لا يزيد عن خمس ثوانى

" مرحباً ! " .

" كيف حالك ؟ "

" بخير . ماذا عنك ؟ "

" بخير "

" رائع "

> إن المحادثة مباراة اجتماعية من الممكن أن يشارك فيها الجميع ويحققون أهدافهم . فهى مباراة لا تحتاج لملعب أو رباط أو أى شىء آخر . فالمحادثة ليس لها وقت معين ولكنها ستستمر باستمرارية الإنسان .
>
> **ـ ليليان إيشلر**

وحتى تتجنب تلك المحادثات القصيرة ، حاول ألا تطرح أسئلة تتطلب إجابة قصيرة ولكن اسرد قصة أو طرفة ، أو أطرح سؤالاً تزيد إجابته عن " نعم " ، أو " لا "

- لا تذكر العبارات التى تستخدمها فى العمل إلا إذا كنت تتحدث عن العمل إلى شخص أو اثنين يستمتعون بالأمر مثلما تستمتع به . وإذا كنت تتحدث إلى أصدقائك فلا تذكر هذه العبارات .

- تلك المناسبات تعد مناسبات اجتماعية ، ولكن هذا لا يعنى أن تتحدث عن مواقف أو أمور شخصية إلا إذا كنت تتحدث مع أصدقائك المقربين أو زملائك فى العمل .

- وبالمثل يمكن تخصيص هذه المناسبات لمناقشة شئون العمل ، ولكن هذا لا يعنى أن تتحدث عن نجاح قد حققته أو مشاكل قد واجهتك أو النميمة أو ذكر أخبار من الممكن تأجيلها فيما بعد .

- لا تدع نفسك تسيطر على الحديث ، وخاصة إذا كنت مديرًا تنفيذيًا قد اعتدت على جذب انتباه الآخرين ونيل اهتمامهم ، وقد تتعامل بنفس الأسلوب فى أية مناسبة اجتماعية ، ولكنك لن تتلقى نفس التقدير .

وللبحث عن موضوع تتحدث فيه ، حاول أن تجد موضوعًا قد أحرزت فيه انتصاراً ما : مباراة جولف أو مباراة كرة القدم أو أى نجاح آخر ، فإذا تحدثت بتواضع وكان حديثك تسوده روح الدعابة ، فسوف تكون محادثتك ممتعة للغاية ، وإذا لم تفعل ذلك ، فسوف تكون المحادثة مملة !

- لا تجعل تواصلك مع الآخرين يعتمد على المنفعة . فإن هدف كل المحادثات غير الرسمية هو تحقيق المنفعة ، ولكن السؤال عن معلومة أو خدمة أو مقابلة أو عن أى اقتراح متعلق بالعمل غير ملائم على الإطلاق فى أية مقابلة اجتماعية حتى ولو كنت تناقش أمورًا تتعلق بالعمل .

- لا تتحدث طوال الوقت مع أشخاص تعرفهم ، بل حاول أن تتعرف على ثلاثة أشخاص جدد على الأقل ، وحاول أن تجد ثلاثة أشياء مشتركة فيما بينكم . إن هذا الأسلوب لا يعد ممارسة جيدة لمهارتك الاجتماعية فحسب ، ولكنه محفز مهم لأهداف هذه المقابلة ، وقد يحقق لك نفعاً لم تتوقعه من قبل على المستوى الشخصى والمهنى .
- لا تبالغ فى حماسك لهدف اللقاء ، أو للطعام والمكان . فإذا أردت أن تجعلهم يشعرون بأنك تقدر جهودهم فقل على سبيل المثال " تهنئتى على وجودكم " ، أو " مائدة رائعة حقاً ! " وسوف تفى مثل هذه الجمل بالغرض
- لا تفترض وتسأل : " هل أنت متزوج ؟ هل لديك أطفال ؟ " ، فمثل هذه الأسئلة ستكون حمقاء ، وبدلاً من ذلك إذا كنت تتحدث إلى الشخص الآخر عن بعض الأمور الشخصية فمن الممكن أن تقول " أخبرنى عن عائلتك " ، أو : " هل تعيش عائلتك فى هذه المنطقة ؟ "

مواقف خاصة

- إن المأدبة التى تعدها الشركة وتقدر فيها مجهودات العاملين فى العام الماضى تعد خير مثال على المناسبات الاجتماعية التى تناقش فيها أمور العمل . لذا ينبغى على كل الحاضرين أن يتعاملوا وكأن هذه الشركة هى أفضل وأهم شركة فى العالم أجمع
- إذا كنت واحدًا من منظمى لجان جمع التبرعات ، أو إذا كنت مهتمًا بشدة بهدف هذه المناسبة ، فحاول أن تكون مصراً تتحلى بالذوق حينما تطلب المساعدة المالية سواء بطريقة واضحة أو خفية. فلن يحبك الآخرون لهذا السبب ، ولكنهم سيتوقعون ذلك

وحينما تختلط بالآخرين ، حاول أن تدخل فى محادثة قصيرة ، واذكر أمر شخصيًا عن كل فرد حينما تتحدث فى مجموعة (إذا تمكنت من فصل ذلك) ولكن حاول أن تشعر بقدر من الحرية حينما تضيف رسالة مثل :

" أرجو أن تتناول قطعة أخرى من الكعك ! فهذا مقابل بسيط تجاه ما فعلته للمنظمة " .

" كم نحن سعداء بحضورك الليلة فنحن نقدر ذلك ، حيث إنك تؤكد لنا على تأييدك للمؤسسة "

" أود أن أعبر عن امتناني وعرفاني لكم بالجميل لمجهوداتكم في المعهد "

" أشكرك على تأييدك لنا في الفترة الماضية ، ويبدو أنك سوف تواصل تأييدك للمنظمة "

" نحن نشعر بالامتنان لكم ونعرف أننا سنعتمد عليكم دائماً "

موضوعات للمحادثة

في المناسبات الاجتماعية التي تناقش فيها أمور العمل يتم ذكر محادثات قصيرة وبسيطة ، لذا ينبغي ألا تذكر موضوعات تثير نوعًا من الجدل .

موضوعات يمكن التحدث فيها

النوادر ، الآراء ، الملاحظات .

الكتب : الأخبار الجارية التي قد قرأتها في الآونة الخيرة .

الأفلام الكرتونية

الحفلات ، الفرق الموسيقية .

المطاعم المفضلة لديك ، المقاهي ، الأطعمة المفضلة ، المخابز .

الهوايات ، إذا كانت هناك هوايات مشتركة .

> إن اختيار موضوع يحمل نوعًا من التحليل والتأييد يعد أمرًا هامًا حتى تستمتع بالمحادثة .
>
> ـ اجنز ريبلير

الأخبار أو الأحداث المحلية .

الأفلام التي قد رأيتها مؤخراً ، أو الأفلام المفضلة ، أو أحد الأفلام التي قد شاهدها أحدكم عدة مرات .

الأحداث القومية التى لا تثير أى جدال .

المناسبات كيفية حدوثها ، وخاصة إذا كنت أو كانوا مشاركين فى تنظيم هذه المناسبة

الرياضة : المباريات الحالية ، المباريات التى ستجرى لاحقاً ، الفرق الرياضية المفضلة لديك ، اللاعبون ، الرياضة المحلية ، أو الرياضة التى تمارسها أو تمارسونها .

البيئة : وخاصة إذا كانت أحوالها غير عادية ، أو إذا كانت لديك بعض الأسئلة أو الاقتراحات .

الآداب : المسارح المحلية ، المتاحف ، الآداب التى تشارك أو تشاركون فيها .

وسائل المواصلات : موقف السيارات ، ساعات الذروة ، ولكن دون أن تشتكى .

السفر . ولكن حاول أن تتبادل الحوار مع الآخرين دون أن تلقى محاضرة عن رحلة سفرك وتنفرد بالحديث وحدك .

الطقس : وخاصة إذا كان سيئًا (حرائق ، فيضانات ، أعاصير)

> غالباً ما يؤدى الحديث عن السفر إلى طول المحادثة بدلاً من توسيع الأفق .
>
> ـ إليزابيث درو

موضوعات يجب تجنبها

مناسبة لم يتم دعوة الآخرين إليها .

الشكوى من الشركة التى تعمل بها أو الشكوى من أحد الموظفين .

ذكر أخبار مهمة على قدر من السرية ، والأسرار .

موضوعات تثير نوعًا من الجدل : الإجهاض ، عقوبة الإعدام ، نظام أمنى ، إجراء إيجابى ، صراع سياسى ، وهكذا .

نقد الآخرين سواء كان المستمع يعرفهم أم لا

الموت

الشكوى من بعض الأمور الشخصية

المرض ، المشاكل الصحية .

المال تكلفة بعض الأشياء ، زيادة التضخم ، التبرعات التى تم تجميعها الليلة ، مصاريف العلاج الباهظة

النكات الوقحة

المشاكل الشخصية ، العيوب ، المشاعر .

السياسة

الدين .

سرد قصة فيلم أو موضوع كتاب أو عرض تليفزيونى .

الأجور : سواء كان أجرك أو أجر الآخرين .

الجنس .

مشاكل العمل .

أطفالك .

طلاقك .

حياتك العاطفية .

لا تتحدث عن السياسة ، والدين لأنهما يسببان مشاعر سلبية حتى ولو كنت تتحدث مع أشخاص يشجعون مثل هذه الموضوعات ، أما الحديث عن المرض والموت والكوارث فإنه يعد أمرًا غير مبهج على الإطلاق ، وبالتالى ينبغى عليك تجنب الحديث عن تلك الموضوعات .

- ليليان إيشلر

استهلال المحادثة

بالطبع ينبغي عليك أولاً أن تمد يدك لمصافحة الشخص الذى ستتحدث إليه قائلاً " مرحباً ! أنا " كوركى جونسون " وأنا أعمل فى شركة أركوبان " وإذا لم يكن صديقًا أو زميلاً فى العمل فمن الأفضل أن تذكر اسمك فى كل مرة .

وافعل ذلك حتى لو كنت قد التقيت بهذا الشخص من قبل فذكر اسمك لا يعد حلاً عمليًا للأشخاص الذين يجدون صعوبة فى تذكر الأسماء فحسب ، ولكن إذا كانوا بالفعل يتذكرونه فسوف تبدو شخصًا متواضعًا وستجعل الآخرين يشعرون بأهميتهم ، ولكن بعد ذلك حاول أن تقول شيئاً مثل

" هل أنت عضو فى مجلس إدارة هذه المنظمة ؟ فأنا معجب حقاً بجهودك منذ فترة طويلة . أنا " رون كولز " هل تعرف هؤلاء الأشخاص ؟ فأنا لا أعرف أى شخص هنا ! "

" هل هناك اليوم عدد كبير من موظفى شركتك ؟ "

" هل تعرف منظم الحفل ؟ "

" هل تعيش فى هذه المنطقة ؟ "

" هل تعيش بالقرب من هنا ، أو هل مازالت هذه الليلة بحاجة لجمع المزيد من التبرعات ؟ "

" كيف تتفاعل مع هؤلاء الأشخاص ؟ "

" كيف أصبحت تهتم بهذه المنظمة ؟ "

" كيف قضيت إجازتك ؟ "

" لا أعرف عدد الأشخاص الذين تم طردهم . فهل توقعت حدوث ذلك ؟ "

" لا أعتقد أنك قادر على أن ترشح سمسارًا عقاريًا جيدًا ؟ "

" لقد لاحظت من خلال لقبك أنك تعمل مع نخبة من المستشارين ، فأنا لا أعرف أى منهم ، فهل ستخبرنى بالقليل عنهم ؟ "

" لقد رغبت دائماً فى أن أسأل شخصًا ما عن السبب فى انفراد هذه المجموعة بالحديث "

" لقد انضممت مؤخراً للعمل فى هذه المنظمة ، وإننى سعيد للغاية لعملى فيها "

" جينى ! كيف حالك ؟ هل استطعت أنت وزوجكِ استئجار شقة ؟ "

" هناك شخص بارع قد نجح فى إعداد مثل هذه المناسبة "

" لقد أخبرنى شخص ما بأنك واحد من منظمى هذا الاحتفال ، لذا أردت أن أهنئك على الجهود التى قد بذلتها "

" ها هو أحد منظمى هذا العمل الناجح ، فكيف نجحت فى الاهتمام به ؟ "

" هل من الممكن أن ترشدنى لرئيسة اللجنة ؟ فأنا لا أعرف سوى اسمها "

" أنت عازفة بارعة حقاً فهل تلقيت دروساً من قبل ؟ فأنا أعتقد أن دروس العزف ستكون ممتعة للغاية "

" وجهك مألوف لى ، ولكننى لا أعتقد أننا قد تعرفنا على بعضنا البعض . أنا جيرالدين مونتسفور "

إذا قالوا ... قل

يجب أن تتذكر دائماً أن المحادثة مثل مباراة التنس ؛ لذا يجب عليك أن تلقى الكرة ، وسوف يلقيها إليك شريكك فى اللعب . لذا فإن ردك يجب أن يتعلق بالملاحظة الأخيرة التى ذكرها الشخص الآخر ، ويجب أيضاً أن يساعدك على الانتقال للملاحظة التالية . وعلى الجانب الآخر فحينما تكون المحادثة مملة وغير ممتعة ، فحاول ألا تجيب (بالطبع بأدب) وبعد وقت قصير ستتوقف المحادثة تماماً

إذا قالوا	قل
" مرحباً ! أنا " جينا بتلر " وأعمل فى شركة فريمان برنينا "	" أنا سعيد حقًّا لمقابلتك ، وأنا " فرانسيس بيرنى " ، وأعتقد أنك كنت زميلة لأخى فى المدرسة"
" كيف تعرفت على مضيفنا ؟ "	" إن أولادى قد التحقوا بنفس المدرسة التى التحق بها أولاده ، ولكن كيف تعرفت أنت عليه ؟ "

" أنا أعرف أنك تعمل فى قسم الموارد البشرية وأنا أبحث عن عمل فى الوقت الحالى "	" فلماذا لا تتصل بالمكتب غداً حتى نحدد ذلك الموعد لإجراء مقابلة شخصية ؟ "
" من هو منظم هذا العمل ؟ فلقد وجّه الدعوة لعدد كبير من الناس "	" حقاً "
" لا أحب القراءة "	" يا إلهى ! هل تحب مشاهدة الأفلام ؟ فهل شاهدت أى فيلم جيد فى الآونة الأخيرة ؟ "
" أنا أحاول أن أتولى منصب المحافظ ، وعلينا أن نتخلص من ذلك المحتال . أتساءل إذا ،	" معذرة فأنا لا أستطيع التحدث عن السياسة ، وأنا جائع لذا سأذهب لتفقد مائدة الطعام "
" مرحباً ! أنا " سورايا ساى " ولا أتذكر آخر لقاء بيننا "	" كنت أتساءل عن نفس الأمر ، وأعتقد أنه إما فى مأدبة العام الماضى ، أو فى المؤتمر الذى عقد فى منتصف الصيف الماضى " .
" أتساءل عن ثمن هذا الشمعدان ."	" هل تود أن أحضر لك عصيرًا طازجًا ؟ فأنا ذاهب للمائدة "
" أهنئك على المكافأة التى حصلت عليها الليلة ! "	" شكرًا لك ! هل تتذكر أيًا من المدعوين ! فى أى الأقسام تعمل ؟ "

الجمل الختامية

يعرف أكثر الناس أنه من الضرورى أن يختلطوا بكل المدعوين ؛ لذا فلا ينبغى عليك أن تقلق من وضع نهاية لمحادثتك ، لذا فإذا أردت أن تنتقل من مجموعة لأخرى فقل شيئاً مثل :

" أود أن أتحدث إلى منظم هذا الحفل ، ولكننى بالطبع سعيد بالتعرف عليك "

" أتمنى أن يكون بيننا عمل مشترك فيما بعد "

" سوف أتصل بك هاتفياً "

" ينبغى علىَّ أن ألقى التحية على مديرى سعدت بلقائك ! "

" سأذهب لمائدة الطعام . استمتعوا بقضاء بقية الليلة "

" لقد كان يومًا ممتعًا للغاية ـ عمتم مساء "

" لقد استمتعت بالحديث معك . وينبغى أن ألتقى بك مرة أخرى "

" أود أن أعرف إذا كان بين الحضور واحد من موظفى شركتى "

" أود أن أراك قريباً "

" هل تعرف " كيفين ووستر " ؟ دعنى أقدمك له "

" لقد استمتعت بالحديث إليك أيضاً "

(انظر الفصل الأول حتى تتعرف على طرق أكثر لإنهاء المحادثة) .

الفصل ١٢

التحدث إلى الآخرين فى المناسبات الاجتماعية

هناك نوعان من الناس فى هذه الحياة : أحدهما يمشى متفاخراً بنفسه ويقول : " حسناً ، ها أنا ذا ! " ، والنوع الآخر يقول : " آه ها أنت ذا "

ـ ليل لاونديس

مقدمة

إن كل المناسبات الاجتماعية ـ من حفلات العشاء الفاخرة واجتماعات العائلة المزعجة ـ تتطلب نوعًا من المهارة فى التحدث ، فإذا كنت شخصًا محظوظًا ؛ فإن بداية حديثك سوف تولد حوارات جيدة ، أو تساعد على تكوين صداقات جديدة أو توسيع شبكة علاقاتك . فإذا كنت حسن التصرف فسوف تكون محادثتك الصغيرة ممتعة ومسلية ، وسيتذكرها الآخرون حتى ولو كان موضوعها ليس على قدر كاف من الأهمية .

قبل أن تصل

إن أسوأ شىء يمكن فعله فى أية مناسبة اجتماعية هو الشعور بأنك شخص ممل ، وقبل أن تذهب حاول أن تتذكر أنك قد دعيت لهذه المناسبة ، لذا فإن هناك شخصًا ما يرغب فى حضورك هذه المناسبة . وحاول أن تتذكر ما حققته

من نجاح حتى ولو كان نجاحاً ضئيلاً وكذلك تذكر الوقت الذى استمتعت به فى المناسبات الاجتماعية الأخرى

وبمجرد أن تقنع نفسك بأنك شخص محبوب تتمتع بإجادة لغوية كافية ، فكن على طبيعتك ، وبالطبع لا تفعل ذلك حتى تتجه إلى منزلك

وبعد أن تنتهى من التفكير فى نفسك ، حاول أن تبدأ فى التفكير فى الأشخاص الذين ستلتقى بهم ، فأنت لا تعرف بعد كيف أو لماذا تجدهم أشخاصًا ودودين مسليين ، ولكنك ستكتشف الأمر تدريجياً . فكّر فيمن ستلتقى ، وتخيل طبيعة الأسئلة التى تود أن تطرحها عليهم أو الموضوع الذى تحدثت عنه فى آخر مرة التقيت بهم

حاول أن تتوقع ترحيب الآخرين بك ـ وأن يبتسم لك الحاضرون بحرارة وود ، فإذا توقعت ذلك فسوف تجده . وفى المقابل حاول أن تكون ودودًا مهتمًا بالآخرين .

> حتى تتحدث إلى الناس بسهولة ، يجب عليك أن تعتقد أنك والآخرون تهتمون بحديث بعضكم البعض ، وحتى ذلك الأمر لا يعد بهذه السهولة .
>
> **ـ ميجنون ماكلاوجلين**

فإن الظاهرة الحالية هى تأثير العمل على الحياة الاجتماعية ، فقد اعتاد الناس على التواصل الاجتماعى مع الآخرين ـ من التجمع فى الرواق أو ترك الباب مفتوحًا حتى إذا مر أحد الأصدقاء أو العائلة تتحدث إليهم .

لقد أصبح العالم الآن يتسم بالسرعة من خلال استخدام شبكة الإنترنت والرسائل العاجلة والبريد الإلكترونى والهاتف الجوال ، فهذه الوسائل جعلتنا بحاجة لهذه السرعة حتى فى العلاقات الشخصية . فعند زيارة أى موقع ، وبالضغط على الزر تصل إلى ما كنت تبحث عنه مباشرة . وبعد لحظات يصلك ما طلبته عن طريق البريد ، وكثيراً ما تغضب حينما تنتظر تحميل أى شىء من شبكة الإنترنت ، فنحن نتوقع دائماً من أصدقائنا وعائلتنا أن يجيبوا بسرعة على أسئلتنا واهتماماتنا واحتياجاتنا ، فنريدهم أن يجيبوا على محادثتنا سريعاً مثلما تقوم بتحميل مقال من إحدى المواقع المفضلة .

كما أننا أصبحنا نستخدم الحروف الأولى من الكلمات (CPA, COD, CEO, CIA, CST, CPR, CNN, CBS) ونستخدم كذلك الاختصارات .

إن هـذا الإيقـاع السـريع للحيـاة يؤثر فينـا ويجعلنـا نفكـر فيـه قبـل الوصول إلى المقـابلات الاجتماعيـة ، فحاول ألا تفكر فى أى شىء آخر . وأن تعد نفسك لكى تتفاعل مع كـل مـا يطـرأ عليـك . أمـا إذا كنـت مضطربًا فلن تنجذب للآخرين .

> إن المحادثة نوع من الومض المفاجئ البسـيط تسـتطيع مـن خلالـه أن تكتشـف أمـاكن مجهولـة لم تتوقعها حينما بدأت حديثك .
>
> **ـ مارجريت لى رانبك**

وبالإضـافة إلى الاسـترخاء والشـعور بالثقـة ، حـاول أن تكـون علـى درايـة بالأحداث الجاريـة مـن خـلال قـراءة إحـدى الصـحف اليوميـة ، أو المجـلات الأسبوعية بالإضافة إلى الإصدارات المتعلقة بمجال عملك ، فلـيس مـن الضـرورى أن تكون ملماً بكل الموضوعات ، ولكن يجـب أن تكـون علـى اسـتعداد لمناقشـة الموضوعات التى يذكرها الآخرون ، أو على الأقل يبدو أنك على دراية بها .

الخطوات الأولى

من أكثر الطرق شيوعاً وأهمية للتعرف على أشخاص جدد أو أشخاص يبدون مألوفين هى أن تمد يدك لتصافحهم ، وفى تلك الأثناء اذكر اسمك : " مرحباً ، أنا كارلوس رودريجز " ، فأغلب الناس سوف يذكرون أسماءهم ، ثم اتبـع ذلـك بجملة أو سؤال حتى يتواصل حواركم

إن تبـادل الأسمـاء فـى بدايـة الحـوار يعـد فكـرة جيـدة . فـإذا دخلت فى لب الحوار فسـيكون مـن الصعب أن تعود مـرة أخـرى لتقـدم نفسك

> مـن الصـعب أن تبـدأ حـديثك بالموضوع الذى ترغب فـى الحـديث عنه . أولاً ألق بالتحية ، ثم تحـدث عـن أى موضـوع يجـول بـذهنك ، وبعد ذلك من الممكن أن تتحـدث عـن الموضـوع الـذى تريـد الحـديث عنـه حتـى لا تضـايق الشـخص الآخر .
>
> **ـ فيليس رينولدز نايلور**

وبعد أن تسـتخدم هـذه الطريقـة عدة مـرات فلـن تشـعر بـالقلق علـى الإطـلاق فـى اللحظـات الأولى لأى محادثة صغيرة

ابـدأ بالحـديث عـن موضـوعات بسيطة ، وحـاول أن يكـون الحـوار

متبادلاً بينك وبين الشخص الذى تتحدث إليه وابحث عن موضوع مشترك فيما بينكما . ثق فى نفسك وفى الحوار الذى يدار بينكما فإذا كنت يقظًا طوال المحادثة وحافظت على تبادل الحوار فسوف تصبح متحدثاً بارعًا

إن الحوار فى المناسبات الاجتماعية لا يعد أمرًا عسيرًا ، ولكن حاول أن تعد نفسك للحديث فإن بدء الحديث تدريجياً يعد طريقة مثلى لبدء حوارك ، وحتى لا تضايق الشخص الذى تتحدث إليه

أمور يجب أن تفعلها

- ابتسم وحاول أن تتواصل مع الآخرين بالعينين .
- وجِّه كل انتباهك للشخص الذى تتحدث إليه . ولا تهتم بمظهرك أو بذكائك أو بمهاراتك الاجتماعية . تجاهل مروحة السقف أو الشراب الذى قد سكب فى الجانب الآخر من الحجرة أو ضحك من يجلس خلفك ؛ فإذا وجهت انتباهك للشخص الذى يتحدث إليك ستبدو حسن المظهر ، وذكيًا ، وتتمتع بروح الدعابة ، ولديك مهارات اجتماعية عديدة .

تحدث عن شيء مشترك بينكما . منذ عدة سنوات ماضية كتب " إدموند " و " جولز دى جونكورت " : " لا تتحدث عن نفسك أمام الآخرين ، ولكن دعهم يتحدثون عن أنفسهم ، فذلك الأمر يبهجهم كثيراً ، وهذا ما يعرفه الجميع ولكنهم دائماً لا يتذكرونه " ، وعلى من الرغم أن الأخوين جونكورت لديهما فكرة معينة إلا أنها فكرة خاطئة . فإذا رفض كل شخص أن يتحدث عن نفسه كى يتيح الفرصة للآخرين أن يفعلوا ذلك ، فلن تكون هناك محادثة ؛ لذا حاول أن تبين اهتمامك بالآخرين فإذا ذكر الشخص الآخر بعض المعلومات الشخصية فيجب عليك أن تذكر شيئاً مماثلاً .

- اجعل محادثتك مزيجًا من الجمل الخبرية (" لقد سمعت أن ابنتهم جليسة أطفال ") والأسئلة (" هل تعيش فى هذا الحى ؟ ") واذكر القليل عن نفسك (" لقد التقيت بجاستين فى أثناء عملى ") .

◀ حاول أن توازن بين ذكر شيء مثير عن نفسك (قال " هنرى فان ديك " إن الأنانية المقبولة هى ملح المحادثة فلا تكثر منها ، ولكنك إذا محوتها تماماً سوف تكون المحادثة مملة للغاية ") ولكن لا تبالغ فى الأمر (قالت " مارى إتش . والدريب " " حينما يمدح الفرد نفسه ينفرد بالحديث وحده ") .

◀ حاول أن تجعل الجميع يشتركون معك فى الحديث . انتبه لبعض الأشخاص الذين يحاولون ذكر شىء ما وقل " باول ، هل تريد أن تقول شيئاً ما ؟ " ، أو قل لأى شخص لم تتح له فرصة التحدث " جين هل أنت معنا ؟ لماذا لم تشاركنا الحوار ؟ "

> الغرباء ... هم أصدقاء لم تعرفهم بعد .
>
> **ـ مارجريت لى رنباك**

فى المجموعة التى تضم ستة أشخاص أو أقل ، يجب أن يشترك الجميع فى الحوار . إذا تحدث اثنان دون اشتراك الجميع فى التحدث عن نفس الموضوع ، فإنه أمر غير مناسب تمامًا . فإما أن تشترك فى الحوا الجماعى أو تبتعد على المجموعة إذا كنت ممن يفضلون الأحاديث الثنائية .

◀ تحلَّ باللباقة والذوق . تعلّم أن تلاحظ وجوه الآخرين ولغة جسدهم ؛ فالمحادثة ما هى إلا نشاط مشترك بين شخصين ، فكلما ساعدت الشخص الآخر على أن يشاركك الحوار ، أصبحت محادثتك أكثر نجاحاً وازدادت محبة الآخرين لك .

◀ تجنب الإجابات المكونة من كلمة واحدة ، فإذا طرح عليك الشخص الآخر سؤالاً استفهاميًا يتطلب الإجابة " بنعم " أو " لا " (" هل تلعب الجولف ؟ ") فمن الممكن أن تضيف إلى إجابتك (" لا ، ولكننى شاهدت مباريات الجولف التى عرضت على التلفاز الأسبوع الماضى هل شاهدتها ؟ ") وإلا سينتهى حواركم سريعاً .

◀ انتبه لشريكك فى الحديث حتى لا يشعر بالملل منك أو من المحادثة التى يجريها معك ، فغالباً لا يكون الأمر شخصيًا ، فمعظم الناس فى المناسبات

الاجتماعية على علم بالوقت الذى يجب عليهم أن يغيروا فيه موضوع الحوار .

وبالإضافة إلى ذلك نجد أن قيود المحادثة الاجتماعية ستحتم علينا الوصول إلى مرحلة معينة . يجب عليك أن تتوسع فى الحديث عن موضوعك أو تتركه تماماً حتى تختلط مع الآخرين . والاختيار الأول لا يعد اختيارًا موفقًا ، حيث سيشعر الآخرون بالملل والضجر ، فالمناسبات الاجتماعية لا تعد مكانًا مناسبًا لمناقشة مثل هذه الموضوعات المتشعبة

> لا يفترض أن تكون المحادثات القصيرة ممتعة . فكل شخص مبتذل . وكلنا نجرى محادثات قصيرة ليس لها فائدة أو أهمية . ومثل هذه المحادثات ضرورية كى تستمر العجلة فى الدوران .
>
> **- لى جيبلن**

حاول أن يسود بعض الصمت فى محادثتك ، ومن الممكن أن يثير هذا الصمت مشاعر سلبية عدائية ، ولكن قد يكون لهذا الصمت فائدة ، حيث إنه يساعد كليكما على الراحة بعد التحدث لفترة طويلة ، وإذا كنت شخصًا هادئاً فحاول أن تخبر الآخرين بأنك كذلك ، ودع الآخرين يشعرون بأنك تشاركهم الحديث من خلال ذكر بعض العبارات أو أن توجه لهم انتباهك ، فإن الشخص الذى يصمت ، دائماً ما يجعل الآخرين يشعرون بالملل والضجر . وبالإضافة إلى ذلك هناك ما ذكرته " مارى لاورى "

> هناك قليلون لا يشعرون بالمتعة حينما يتوقفون عن الحديث .
>
> **- مارى لاورى**

◄ اطرح أسئلة مفيدة حتى تستمر المحادثة لفترة أطول .

أمور لا يجب أن تفعلها

◄ لا تنفرد بالحديث وحدك . فأنت تتحدث إلى شخص ما وتتبادل معه الحوار ولست تلقى عليه بحديثك . فإذا لم تكن واثقاً من أنك تنفرد بالحديث ، فحاول أن تحسب الوقت الذى تستغرقه فى الحديث مقارنة

بالآخرين . فإذا بدت المجموعة الصغيرة التى تشارك الحديث بأنها مهتمة بما تقوله (عادة ما يطرحون أسئلة جيدة) فهذا يعنى أنك لا تنفرد بالحديث أما إذا وجدت الآخرين يشتركون معك فى الحديث من خلال ذكر كلمة واحدة أو وجدتهم صامتين أحياناً ، فهذا يعكس حسن أخلاقهم وأنك تنفرد بالحديث

- لا تكثر من الحديث ، فلن يبالى الأشخاص الذين التقيت بهم للتو بأخبار طلاقك (حتى ولو بدا الأمر مؤثراً) أو الشكوى من الضرائب المفروضة على الدخل السنوى ، أو بسرد موقف قد أثار غضبك أو تقلبات حياتك العاطفية والأموال التى قد حصلت عليها (أو أنفقتها) أو نوع الإدمان الذى تعانى منه ؛ فإن المحادثة القصيرة مثل المنطقة المحايدة التى يرفرف فوقها العلم الأبيض ، والواقعين تحت حمايتها يستطيعون التحدث دون أن يتعرضوا لأى موقف محرج . فلابد أن تؤجل الحديث عن الأمور الحساسة والخاصة بعد أن تتوطد العلاقة بينك وبين الشخص الذى تبادله الحديث .

> لن يندم الشخص على قلة كلامه ، ولكنه غالباً ما يندم حينما يكثر منه .
>
> - فيليب دى كومينس

- لا تتحدث بصوت عال ، ومن الواضح أن أغلب الناس يرفعون أصواتهم دون أن يكونوا على دراية بذلك ؛ لذا فقد تضايق الآخرون دون أن تشعر . ففى المرة القادمة التى تتحدث فيها إلى الآخرين ، حاول أن تقارن بين شدة صوتك وشدة صوتهم
- لا تقاطع حديث المتكلم أو تنهى جملته ، فمن حسن الخلق أن تدع المتحدث ينهى حديثه ولا تتفوه بكلمة إلا بعد أن تتأكد من أن الشخص الآخر قد أنهى حديثه
- لا تنظر فى ساعة يدك أو فى أرجاء الحجرة حينما تتحدث إلى أحدهم (من الممكن أن تذهب لمائدة المأكولات حتى تتعرف على الموجودين) وقد قالت " آن صوفى سويتشينى " منذ عدة قرون . " إن الانتباه هو إطراء صامت ودائم " . لذا حاول أن تمنح انتباهك للطرف الآخر وسوف يعود لمنزله مؤمناً بأنك متحدث بارع .

- لا تصحح النطق أو القواعد اللغوية أو الحقائق إلا إذا كان من الضرورى أن تصحح أخطاء الآخرين ، وأن يكون ذلك بلباقة وهناك بالفعل أشخاص يتباهون بتصحيح أخطاء الآخرين . وإذا حاول أى شخص أن يفعل ذلك معك فقل " شكراً لك " وواصل حديثك .
- لا تفكر فى أن تطلب النصيحة من سباك أو متخصص محترف فى الحاسب الآلى أو سمسار فى البورصة أو مهندس مناظر أو أى مهنى آخر ولو اضطررت لذلك فليكن بطريقة غير مباشرة وببراعة وأدب .
- لا تستخدم الرطانة أو اللغة العامية أو الألفاظ القبيحة فى أثناء التحدث فى أية مناسبة اجتماعية إلا إذا كنت مع أشخاص يتقبلون مثل هذا الحديث أو إذا بدأ الشخص الآخر أولاً باستخدام مثل هذه اللغة البذيئة

> إن الشخص الذى يحدثك لا ينظر إليك وحدك ، ولكنه ينظر فى أرجاء الحجرة بحثاً عن إجابة عن السؤال المعتاد فى أى حفلة ، والمتمثل فى : "مَن الأشخاص الموجودون فى هذا الحفل ؟"
>
> **- ليتيتيا بالدريج**

- لا تحاول أن تجعل الآخرين يشعرون بأنك متميز ، فإذا ذهبوا لباريس وقضوا أسبوعاً فلا تخبرهم عن الشهر الذى قضيته هناك . ولكنك بالطبع قد تتحدث إليهم عن شيء قد أعجبك في باريس . وكن حذراً فلا تفسد عليه سعادته وبهجته فأنت لا تود أن تتعرض لمثل هذا الموقف .
- فكِّر جيداً قبل أن تلقى النكات (انظر الفصل السادس) .
- لا تفترض أن الشخص الآخر متزوج لأنك كذلك وبدلاً من أن تسأله " هل أنت متزوج ؟ " ، أو " هل لديك أطفال ؟ " قل : " أخبرنى عن عائلتك ؟ " أو " هل تعيش عائلتك فى هذه المنطقة ؟ "

◄ لا تتحـــدث عـــن أطفالـــك باستفاضة إلا إذا كنت تتحدث إلى أصـــدقاء يعرفـــون أطفالـــك ويـودون حقـاً السـؤال عـنهم ، ولكـن إذا سـألك الآخـرون عـن حال أطفالك " كيف حالهم ؟ " فإنهم لا يحبون أن يسمعوا أكثر من كلمة " بخير " ، ثم حـاول أن تتحدث عن شيء يهتمون به ويثير انتباههم .

> ينبغى على آباء الأطفال الصغار أن يـــدركوا أن هنـــاك أشخاصـــاً قليلين، وربما لن يكون هناك حقاً مـن يفـتتن بأطفـالهم مثلمـا يفتتنـون بهم .
>
> **ـ باربرا وولترز**

مواقف خاصة

◄ إذا ارتكبت خطأ ما ـ ولماذا لا ينبغى عليك ؟ فذلك الأمر من المتوقع حدوثـه مع أى شخص ولكن لا تنزعج . فمن الشائع أن تقول شيئاً ما ثم تندم علـى قوله فيما بعد أو تسكب شراباً ما أو تخطئ فى اسم أحد الأشخاص . وعلى الرغم من أن بعـض الأشـخاص يتعـاملون مـع مثـل هـذه المواقـف بسـخرية (" إننى معروف بفقدانى الذوق الجيد " ، أو " هل قلت ذلك بالفعل ؟ ") فإن أكثر الردود المقبولة هى الاعتذار (أنا آسف حقاً وسوف أتصل بك غـداً كى أعرف كيف أصحح الخطأ ") ومواصلة الحديث دون أن يقف عند هذا الأمر (انظر الفصل السابع حتى تتعرف المزيد مـن الأخطـاء التـى قـد يقـع فيها المتحدث)

◄ ينبغـــى أن تحظـــى بنـــوع مـــن الشعبية والشهرة فى المناسـبات الاجتماعيــة ، فمـن الأفضـل أن يقدمك شخص ما لبقية الحضور ولكن من الممكن أن تقدم نفسـك للآخـرين بـذوق ولباقـة دون أن تقحم نفسك وسط مجموعـة مـن النـــاس ، وهنـــاك بعـــض

> الذوق هو فن يمكنك من خلاله أن تســاعد الآخـــرين علـــى الشـــعور وكـأنهم فـى منـزلهم ، وهـذا هـو المكـان الـذى تفضـل أن يكونـوا فيه .
>
> **ـ آن لاندرز**

الإرشادات البسيطة ١) لا تندفع فى الحديث ، فمن المحتمل أن ما تقوله يعد أمراً لا يعرفه الآخرون ؛ لذا حاول أن تذكر جملة واحدة مختصرة تعبر فيها عن إنجازاتهم (" إننى معجب بعملك للغاية ") ، ٢) كن مختصراً فى حديثك حتى تدع الفرصة للآخرين كى يتحدثوا مع بعضهم البعض ، وإذا أردت أن تتحدث إلى أحدهم فلن يكون هذا المكان مناسبا لمثل هذه المناقشات ، واسأل أى شخص عن أفضل طريقة للاتصال به أو بفريق عمله ٣) لا تتعجب من أن الشخص الذى تتحدث إليه أصغر ، أو أكبر ، أو أكثر وزناً أو أقصر أو أكثر جرأة مما كنت تتصور . ٤) لا تقترب من شخص يأكل أو يحاول الاسترخاء . ٥) لا تستخدم الاسم الأول للشخص الذى تحدثه إلا إذا سمح لك بذلك حتى ولو كان هذا الشخص مألوفاً لك ، فقد لا يعرفك . ٦) إذا أردت التوقيع لهذا الشخص فيجب أن يكون معك أولاً ورقة وقلم . ٧) لا تسارع بالاعتذار نعدم حضورك آخر أفلام هذا الشخص و عدم قراءة آخر كتبه .

إذا وجدت نفسك تتحدث إلى أحد المشاهير فتجنب طرح الأسئلة التى قد أجاب عنها مرات عديدة (" كيف كان شعورك عندما ... ؟ " أو أسوأ من ذلك : " هل التقيت من قبل جوش هارتنت / مادونا ؟ " ، ولكن أسأل عن شيء محايد : " هل أتيحت لك فرصة الاستمتاع بمدينتنا ؟ " ، " هل تعرف أن هذا الوقت هو وقت هبوب الإعصار ؟ فهل رأيته من قبل ؟ "

وعادة ما تجد المشاهير على دراية بموضوعات أخرى خلاف مهنتهم ؛ لذا فمن الممكن أن تتحدث عن الرياضة والسفر والاعتناء بالحدائق والكتب حديثة الإصدار وجمع طوابع البريد ، وكذلك الحديث عن الحيوانات أو الطهى .

وفى الحفلات قد يقترب بعض الأشخاص من أفراد مألوفين لهم ويسألونهم : " هل أعرفك ! هل أنت شخص ذو أهمية ؟ " .

موضوعات للمحادثة

تختلف الموضوعات التى من الممكن التحدث عنها فى أى مناسبة اجتماعية ، فقد يكون هناك موضوع مقبول لدى مجموعة من الناس ولكنه قد يكون مملاً لدى مجموعة أخرى . ويكمن السر فى معرفتك للذين تتحدث

إلــيهم . عنـــدما تتحـــدث إلى أصـدقائك ، أو أقاربـك ، أو أفـراد أسرتك ، أو أشـخاص تعمـل معهـم لسنوات ، فإنـك ربمـا تكـون قـادراً علـى التحـدث فـى أى موضـوع تريده

وعنـدما تتحـدث إلى أشـخاص لست على علاقة وطيـدة بهـم سـواء فـى العمـل أو فـى أى مكـان آخـر فيجب أن تعتاد على أن يكون هناك موضـوعات مـن الممكـن أن تـذكرها وموضـوعات أخـرى يجـب تجنبهـا وهـذا الأمـر ضـرورى حتـى تكـون محادثتك ممتعة وبسيطة .

أصبح الآن الحديث عن المال من الموضـوعات المفضـلة لـدى الكثيرين . وأصبح الناس يقرأون الصفحة الاقتصادية التى تنشر فى الصحف اليومية مثلما يقرأون الصـفحة الرياضـية أو الأخبـار الهزلية المضحكة ، فنادراً ما تجد حفـلاً لا يـذكر فيهـا موضـوع الضـرائب أو تكـاليف المعيشـة أو أسـعار العقـارات ، وفـى حلقـات الدردشة يغلب عليها الحديث عن مقدار ما يدفعه شخص ما لشراء شىء ما .

ـ هيرب جولدبرج
روبرت تى . لويس

وأهـم الموضـوعات التـى ينبغـى عليك تجنبها هى الموضوعات التـى تثير نوعاً من الجدل . فحاول أن تذكر موضوعات بسيطة تشد انتباه الجميـع دون أن تضايق أياً منهم .

ويجب أن تعتمد على حسك الخاص كى تميز بـين الموضـوع المناسـب وغـير المناسب ، فقد كان من المحظور ذكر موضوع المال فى أيـة مناسـبة اجتماعيـة ، ولكن الآن أصبح هذا الموضوع شيقاً للغاية .

موضوعات يمكن التحدث فيها

النوادر ، الآراء ، الملاحظات .

الكتب

تقلبات الجو .

أحداث المجتمع وقضاياه .

الحاسوب .

العائلة ـ سواء إن كانت عائلتك أو عائلاتهم

فيلم كرتونى مفضل .

الطعام الذى تم تقديمه

الهوايات .

الأفلام .

الآلات الحديثة

المطاعم الحديثة فى المدينة .

المقالات التى تنشر فى الصحف والتى تثير أى جدال .

الحيوانات الأليفة .

الشهر العقارى .

الرياضة .

العروض التليفزيونية .

الآداب والفنون .

المواصلات .

خطط الإجازة .

الطقس

موضوعات يجب تجنبها

حفل لم يحضره الآخرون .

التعليق على تصرفات وأحاديث الآخرين .

الشكوى .

موضوعات سرية .

موضوعات تثير نوعاً من الجدل (الإجهاض ، عقوبة الإعدام ، نظام أمنى ، إجراء وقائى ، الصلاة ، تعليم الجنس فى المدارس ، جمعية الرفق بالحيوان ، البيئة) .

النقد .

الموت .

الحديث باستفاضة عن مهارتك فى الجولف والرياضات الأخرى .

الحديث عن أمور شخصية .

كثرة التحدث عن العمل .

النميمة .

الإطالة فى وصف رحلة سفرك .

المال .

فشلك ، عيوبك ، نقاط ضعفك .

المشاكل الشخصية .

السياسة .

أسعار المنتجات .

انتقاد الآخرين .

> لا تتمادى فى النميمة وكثرة الأقاويل ... فالناس الذين تقذفهم بالطين يصيبهم القليل بالتأكيد فى النهاية .
>
> **- آن لاندرز**

تلخيص عرض تلفزيونى شاهدته من قبل .

الدين .

المرتبات - سواء كان مرتبك أو مرتب الآخرين

الجنس .

الحياة العاطفية لشخص آخر .

مشاكل العمل .

أطفالك - وإعجابك بذكائهم .

طلاقك .

أحفادك .

صحتك أو الأمراض التى عانيت منها .

استهلال المحادثة

إن الطريقة التقليدية لبدء المحادثة هي ذكر جملة تعبر فيها عن إعجابك بالمناسبة وبالمكان . ثم طرح سؤال ليس له إجابة محددة : " أنا أعرف أن " روبرت " و " جوليا " قد بذلا مجهود فى الاعتناء بأزهار الحديقة تكيف تعرفت عليهما ؟ "

ففى المرة الأولى سيتعلق الأمر بك ، فحاول أن تقول شيئاً مثل :

" أنا آن فريمان [مصافحة] لقد التقينا فى رحلة العام الماضى "

" هل تستخدم أجهزة حاسب أبل ماكنتوش أم الأجهزة الشخصية ؟

" هل أنت من مشجعى فريق " ليكرز " ؟

" هل أنت ممن يفضلون ارتياد دور العرض ؟ فأنا أحب مشاهدة الأفلام للغاية ، وأبحث دائماً عن شخص مثلى "

> المحادثة المثالية هى التى يتم فيها تبادل الأفكار ، ولكنها ليست كما يعتقد الكثيرون استعراضاً للفصاحة اللغوية أو خطبة ما
>
> **ـ إيملى بوست**

هل تسكن فى هذا الحى منذ فترة قصيرة ؟ فإذا أردت أى مساعدة أعلمنى على الفور "

" هل تقرأ أى شىء مفيد هذه الأيام ؟ "

" هل درجات الحرارة مرتفعة اليوم ؟ "

" هل استمتعت بقضاء عطلة نهاية الأسبوع ؟ "

" هل تعرف أن تلك السيدة هى المحافظة الجديدة ؟ فهى ليست فاتنة فحسب ولكن يبدو أن لها سلطات واسعة "

" هل لاحظت الجدار الصخرى فى الفناء الخلفى ؟ "

" هل رأيت الحواجز الموضوعة على الطريق السريع فى أثناء مجيئك إلى هنا ؟ "

" هل تعتنى بالحديقة ؟ لقد حاولت أن أبقى الأرانب خارج الحديقة وقد خطر ببالى أنك قد يكون لديك فكرة ما "

" هل تعرف كل الموجودين هنا ؟ "

" هل تعرف الكثير من الضيوف ؟ "

" كم الساعة الآن ؟ "

" هل تعيش بالقرب من هنا ؟ "

" يبدو أن الجميع يقضى وقتاً ممتعاً "

" معذرة ، ولكن هل تعرف ذلك الشخص الذى يرتدى رابطة عنق خضراء ؟ فإننى أعتقد أننى قد قابلته من قبل ، ولكننى لا أتذكر أين التقيت به "

" هل كنت فى الشرفة ؟ فإن المنظر رائع للغاية "

" هل تعيش هنا منذ فترة طويلة ؟ "

" هل تحدثت إلى السيدة التى ترتدى رداء أحمر ؟ فهى مرحة للغاية "

" هل جربت أكلة السوشى اليابانية ؟ "

" مرحباً أنا بربارا باولز أخت بتسى من بوسطن "

" مرحباً أنا و " وولفريد سبرينج " ، وأنت ؟ "

" كيف تعرفت على مضيفنا ؟ "

" كيف حالك مؤخراً ؟ "

" لا أستطيع التغلب على تأثير الشموع الكثيرة الموجودة فى هذه الحجرة " .

" لا أعتقد أنك تعرف اسم هذه الأغنية " .

" لا أعتقد أنك قد شاهدت أحدث أفلام " كريج هارلى " ؟ "

" هل أنت الشخص الذى أسمع عنه ، فلقد سمعت عنك أخباراً رائعة ! "

" لقد عرفت أنك توليت منصب رئيس مهرجان سينكو دى مايو ـ تهنئتى ! "

" لقد أنهيُت أفضل كتبى للتو ، فإذا كان لديك بعض الوقت فمن الممكن أن تلقى عليه نظرة "

" أنا لا أعرف الكثير عن شركتك ، فهل من الممكن أن تخبرنى بالمزيد ؟ "

" إننى أتوق شوقاً لنهاية الأسبوع ـ ماذا عنك ؟ "

" إن الطقس حار جداً اليوم فما هو الطقس المثالى ؟ "

" لقد لاحظت شعار نادى التنس الذى تضعه . فهل من الممكن أن ترشح لى شخصاً يدربنى على لعب التنس ؟ "

" لقد سكبت من قبل كوب العصير على السجادة ، ومنذ ذلك الوقت أخاف أن آكل أو أشرب أى شيء فى أية مناسبة اجتماعية "

" أنا أعرف أنك رجل فضاء ، أطفالك يهتمون أيضاً بالنجوم "

" لقد رأيتك من قبل فى المنطقة ولكننى لا أعتقد أننا قد تعرفنا على بعضنا البعض فأنا جوليا روميرو " .

" إن فواتح الشهية طيبة المذاق "

" لقد عملت فى أثناء وقت الغداء ؛ لذا معذرة إذا ما تسرعت فى تناول الطعام "

" لقد انتقلت أنا وزوجتى إلى الحى ومنزلنا يبعد عنكم بثلاثة منازل ، فهل تعرف جليسة أطفال جيدة ؟ "

" هل لديك غزال فى فنائك هذا الخريف ؟ " .

" حينما أرى الأطفال يلعبون فى المتنزه أتذكر طفولتى فى الصيف . فما الذى تفعله فى الإجازات حينما كبرت ؟ "

" لقد أخبرنى شخص ما بأن كل الخضراوات التى تناولتها قد زرعت فى حديقة مضيفنا "

" لقد أخبرنى شخص ما أنك تريدنى فى استشارة ما "

" كيف كان يومك ؟ "

" إن مائدة الطعام رائعة حقاً ، حيث إنها مليئة بالأطعمة الشهية ، وربما يكون ذلك نتيجة لأننى لست ماهراً فى الطهى . ماذا عنك ؟ " .

" إن هذه المقطوعة الموسيقية تذكرنى بفترة من عمرى حين كنت فى السادسة عشرة حيث كنت أهتم بالموسيقى ، فهل تحب هذه المقطوعة ؟ "

" إن هذه المقطوعة الموسيقية تذكرنى بحفل تخرجى ، فهل تذكرك بشيء ما ؟ "

" نحن قد انتقلنا للعيش فى هذه المنطقة منذ فترة ليست بعيدة ، فما هى أقصى درجات البرودة هنا ؟ "

" إن الطعام طيب المذاق ! أرى أنك قد تناولت الجمبرى أيضاً "

> إن نجاح المحادثة لا يعتمد على فطنتك ، ولكن على إظهار فطنة الآخرين . فالشخص الذى تتحدث إليه سيفخر بنفسه وبفطنته وسوف يسعد بك أيضاً .
>
> **- لا برويير**

" لماذا جئت إلى هنا ؟ "

" ما السبب فى مجيئك لتلك المنطقة ؟ "

" ما رأيك فى الأرفف التى أقامها " ديف " كى يضع عليها الكتب ؟ "

" هل تشعر بالراحة وكأنك فى منزلك ؟ "

" هل ستذهب إلى مكان معين هذا الصيف ؟ "

" تبدو مألوفاً لى ، ولكننى لست متأكداً أننا قد التقينا من قبل "

" إن جسدك متناسق ، فما نوع الحمية الغذائية التى تتبعها ؟ "

" أنا أعرف أنك تعمل فى البيع بالتجزئة ، ولكن كيف أثرت شبكة الإنترنت فى عملك ؟ " .

" إنها من أفضل باقات زهور الربيع ! "

إذا قالوا ... قل

لاحظ النماذج التى ستعرض ، فإن أفضل رد هو الذى يعقبه سؤال حتى تواصل المحادثة .

إذا قالوا	قل
مرحباً ! أنا جون كوركورن "	" أنا سعيد حقاً لرؤيتك أنا " تونيا هوجز " صديقة وزميلة جينى ، فكيف تعرفت على جينى وفينس ؟ " .

" هل أعرفك ؟ "	[ابتسم] " حسناً أعتقد أنك تعرفنى ، فأنا " جيسكا ألبا " وأعيش فى الشارع المجاور فهل تعيش فى هذه المنطقة ؟ "
" أننى أشعر بالحرج ولكننى قد نسيت اسمك "	" لا تبال فأنا أغفل الكثير من الأسماء ، فأنا " لورى آسكى " وأعتقد أننا قد التقينا فى حفل العام الماضى . ألم تكن هناك ؟ "
" لقد انتقلنا إلى هذا الحى الأسبوع الماضى "	" مرحباً بك ! وسوف تحب هذا الحى للغاية ، وسأكون مسروراً للغاية إذا طلبت أن أساعدك فى أى وقت ، فأنا أعرف الكثير عن هذا الحى وأعرف أسماء الكثير من جليسات الأطفال ومدرسى البيانو . فهل أنت بحاجة لمثل هذه المساعدة ؟ "
" هل تناولت من قبل الحلوى المثلجة المجهزة فى المنزل ؟ "	" نعم وقد سألت عن كيفية عملها . فهل تحب الطهى ؟ "
" هل رأيت مجموعة أكواب الشاى المخصصة للأطفال ؟ "	" لا ، فهل من الممكن أن أراها ؟ فهل تهتم بمثل هذه الأمور ؟ "
" هل تعيش فى هذا الحى ؟ " .	" لا ، فأنا أعيش فى بلدة ناش وأنت أين تعيش ؟ " .
" هل تعلم أين سيتم عزف المقطوعة الرباعية ؟ " .	" حوالى الساعة الثامنة ، فهل تهتم بالموسيقى ؟ "
لا أعرف أى شخص من الحاضرين ،	" أنا أعرف شخصين فقط ، هيا بنا

فهل تعرف أيهم ؟ "	كى أقدمك لهم ، ولكن وكيف جئت إلى هنا إذا لم تكن تعرف أى شخص ؟ "

الجمل الختامية

إذا حان الوقت للتحدث مع مجموعة أخرى فمن الممكن أن تنهى محادثتك من خلال قول شىء مثل :

[مصافحة بحرارة] " لقد استمتعت بالحديث إليك "

" معذرة فأنا بحاجة الذهاب إلى المرحاض "

" مازلت أتذكر أمى وهى تردد لى " اختلط بالآخرين " وينبغى على أن اختلط كما أرادت "

" أود أن أتناول وجبة الغداء ، فها هى بطاقة تعارفى ، فمن الممكن أن تتصل بى هاتفياً حينما يكون لديك وقت فراغ "

" أود أن أخبر " فرانك " شيئاً ما ولكننى أود أن ألتقى بك ثانية "

" أتمنى أن تستمتع ببقية الليلة " .

" سوف أرسل صورة من المقال الذى تحدثنا عنه "

" سأذهب كى أحضر عصيراً أتناوله ، ربما ألقاك لاحقاً "

" سأذهب لأودع الآخرين ، ولكننى قد استمتعت للغاية بالحديث إليك "

" إننى أتوق لرؤيتك مرة أخرى " .

" أنا بحاجة للاختلاط بالآخرين ـ فهناك أشخاص لم أرهم من قبل "

" لقد وعدت " كارين " بأن أساعدها فى إعداد المائدة ؛ لذا فمن الأفضل أن أذهب "

" لقد رأيت للتو " كريس دودج " . فلماذا لا تصحبنى حتى أقدمك له " .

" سأذهب إلى مائدة الطعام قبل أن ينتهى الكعك "

" لقد سعدت بالتعرف عليك "

" لقد استمتعت بالحديث إليك ، وربما ألتقى بك ثانية هذه الليلة "

" أود أن أتحدث مع " لى " قبل أن تغادر "

" لا أريد أن أنفرد بالحديث معك أكثر من ذلك ، ولكننى قد استمتعت بالتحدث معك "

" لقد لوحت لى " ماريا " ؛ لذا فمن الأفضل أن أذهب كى أعرف ما تريده " .

" شكراً لك لأنك قدمتنى للعاملين فى تصنيع الحبر "

الفصل ١٣

التحدث إلى الآخرين فى الأماكن العامة

إن حياة كل شخص عبارة عن مجموعة من المحادثات .

ـ ديبورا تانين

مقدمة

لقد قلّت المحادثات فى الأماكن العامة فى القرن الأخير بصورة ملحوظة ، وربما يرجع ذلك إلى السيارات والتلفاز ، فلم يعد الناس يتحدثون فى الشوارع ، أو أمام المتاجر فى وسط المدينة ، ونتيجة لإيقاع الحياة السريع والتأثير المباشر والحاسوب، ينفد صبرنا حينما نضطر للوقوف فى أى صف . فإن بدء محادثة مع أى شخص قد تهدر وقته ، ولكن ماذا لو أردت المغادرة بينما يريد الشخص الآخر أن يواصل حديثه إليك ؟

على الرغم من ذلك ، فسوف تجد نفسك تتبادل الحديث مع شخص ما فى طريقك من المنزل إلى العمل وسوف تتحدثان فى موضوعات مثل : المطارات والطائرات والمتاجر والمكتبات والمغسلة والمراكز التجارية وحجرات الانتظار والحفلات ودور العرض والمتنزهات وفى أحواض السباحة الموجودة فى المنتجعات ومكاتب البريد .

تذكر أن الشخص الذى تتحدث إليه سوف يهتم بنفسه وباحتياجاته ومشاكله أكثر من اهتمامه بك وبمشاكلك .

ـ ديل كارنيجى

وفى الأماكن العامة تلتقى بنوعين من الناس بعضهم تعرفهم والبعض الآخر لا تعرفهم ، ومن تعرفهم قد يكونون من الأصدقاء أو زملاء العمل .

وسوف يكون الحديث مع معارفك أكثر سهولة لأنك ستجد موضوعاً تتحدث عنه ، وقد تذكر بعض شئونك الشخصية ، أما الحديث مع زملائك فى العمل فقد يكون أفضل من الحديث مع أشخاص لا تعرفهم ، ولكنك لن تصبح صديقاً لهم بمجرد أن تكون قد التقيت بهم فى مكان ما خارج العمل فسوف يسود علاقتكم نوع من الرسمية . أما فى أثناء التحدث إلى أشخاص لم تلتق بهم من قبل فحاول أن تكون مجاملاً من خلال الابتسامة أو الإيماءة ، وإذا تحدثت فحاول أن تذكر موضوعات عامة .

عادة ما تكون مثل هذه اللقاءات قصيرة للغاية ، فإن أكثر المحادثات التافهة تعد مقبولة ومناسبة ، فإن ذكر شيء رقيق يعد طريقة جيدة كى تُشعر الآخرين بأنك مهتم بهم ولكن دون أن تتدخل فى خصوصيات هذا الشخص أو تحاول أن تصبح أقرب أصدقائه بعد لقائه ببضع دقائق .

فغالباً ما يتم تبادل الحوار : " أتمنى أن أحضر عربة حتى أنقل كل الأغراض التى اشتريتها " ، افعل نفس الأمر ، تنهد بطريقة تعبر عن الأسى أو أومىء له برأسك وارحل .

وقد تجد نفسك بصحبة أشخاص لوقت يزيد عن بضع دقائق وتستمر المحادثة لوقت أطول . ولكن يجب أن يتأكد كلا الطرفين من أن الشخص الآخر مهتم بحديثه ، فقد يرغب أحدهما فى الحديث ولا يرغب الآخر . فحينما يرد أحدهما على جملة خبرية بذكر جملة خبرية أخرى وسؤال ثم يجيب الآخر بجملة خبرية وسؤال ، فهذا يعنى أن المحادثة قد أصبحت محادثة غير رسمية .

وفى الأماكن العامة يشعر الناس بالحيرة . فلماذا يتعرفون على الأشخاص من حولهم ولكن دون أن يوطدوا علاقتهم بهم .

نتيجة لتغير الأولويات ـ الانعزال الناتج عن طول يوم العمل أو قضاء ساعات طويلة فى السيارة وقضاء ساعات أمام التلفاز ـ فإن أغلبنا يميل إلى العزلة ، فالكثير منا يعتبرون الآخرين تهديداً لخصوصياتهم ونجاحهم ، ولهذه الأسباب نجد أن تواصلنا مع بعضنا البعض فى الأماكن العامة بحاجة إلى مزيد من

التشجيع والتحفيز ، وذلك ليس تعبيراً عن حسن نوايانا فحسب ، ولكن كي نعكس رغبتنا في استمرارية هذه العلاقة

أمور يجب أن تفعلها

- إذا كان الأمر ملائماً فمن الممكن أن تبتسم للآخرين وتومئ لهم حاول أن تجيب على تحيتهم بنفس الطريقة التي ألقيت بها " يوم رائع " ، " بالطبع يوم رائع " . وبالطبع يتفاوت تبادل الحوار وفقاً لمعرفتك بالشخص الآخر ، فهل هو زميلك في العمل أم صديق حميم ؟ ويعد هذا الأمر مطابقة لمستوى تحمسك واهتمامك بحوار الشخص الآخر فإن تجاوبك مع الشخص الآخر يساعده على الشعور بالارتياح تجاهك ومحبتك

> ما الإطراء ؟ هو شيء تقوله للآخرين حينما لا تجد شيئاً آخر تقوله .
>
> **- كونستانس جونز**

- اذكر شيئاً تجامل به الشخص الآخر ، ولكن لا تذكر شيئاً شخصياً : " يا لك من طفل لطيف حقاً " ، " إنني معجب بمظلتك للغاية " ، " لقد كنت صبوراً للغاية مع موظف الاستقبال " ، " إن الهاتف المحمول الذي تمسكه رائع حقاً " ، " إنني أتفق مع ما هو مكتوب على قميصك " ، " هذا هو الطعام المفضل لكلبي "
- اهتم بالأشياء المرئية التي من الممكن أن تتحدث عنها : هل عربة الشخص الآخر بها مستلزمات العناية بالحدائق ؟ هل لديهم كلب ما ؟ هل يرتدون نفس الحذاء الرياضي الذي اشتريته ؟ هل تتشابه ميولهم السياسة مع ميولك ؟ هل تمتلئ حقائبهم بصور من جميع أنحاء العالم ؟ هل يرتدون سترة رياضية تحمل اسم الكلية التي تخرجت منها ؟
- دع كل شخص يتعامل بحرية . فحينما تكون في مكان عام ، من المهم أن تظهر بمظهر الشخص المحترم اللبق . إذا رأيت شخصاً يفعل أو يرتدي أو يقرأ شيئاً غير معتاد فلا تحاول أن تسأله عن تفسير لهذا .

◄ حاول أن تلقى نظرة على من يستخدمون الكرسى المتحرك ، فالعديد من الناس سوف يبتسمون للأشخاص الذين فى نفس مستوى بصرهم ويتجاهلون الآخرين ولكنهم بحاجة إلى معاملة خاصة ؛ لذا إذا قمت بتحية الآخرين أو طرحت عليهم أسئلة أو عند بدء محادثتك معهم فحاول أن يكون حديثك موجهاً للجميع .

> إذا لاحظت أن الشخص الآخر طويل للغاية ، أو يعانى زيادة فى الوزن ، أو يأكل بشراهة ، أو يرفض تناول المشروبات . أو إذا كان شعره أحمر اللون أو يستعمل كرسياً متحركاً أو ينبغى عليه الزواج أو لا ينبغى عليها أن تكون حامل فحاول أن تتجنب جذب انتباهه لمثل هذه الملاحظات .
>
> **ـ جوديس مارتن**

◄ إذا كنت تقف بالقرب من شخص يتناول مشروباً ، فمن المجاملة أن تلقى عليه التحية وتضيف تعليقاً عن برودة أو رطوبة الجو فسوف يعرف أنك تشعر بما يشعر به وبالتالى لن تفاجأه . وقد تطرح سؤالاً بسيطاً مثل : " هل جئت هنا من قبل ؟ " ، " هل سمعت هذا المتحدث من قبل ؟ " ، " هل هذه أول زيارة لك فى فونكس ؟ " . إن هذا يساعدك على معرفة ما إذا كان الشخص الآخر مهتماً بالتحدث إليك أم لا

أمور لا يجب أن تفعلها

◄ إذا كنت مع أشخاص لا تعرفهم فلست بحاجة لأن تبدأ حوارك بذكر أسمائكم أو المصافحة بالأيدى . إلا أنك بعد إنهاء محادثة جيدة قد ترغب فى فعل ذلك حتى تعزز علاقتك بهذا الشخص .

◄ لا تواصل حديثك إذا وجدت الشخص الآخر غير منتبه أو مهتم بما تقوله ، فمهما كنت تشعر بالملل فى أثناء انتظارك فى مكان ما أو جلوسك

> إنهم ... يتحدثون لأنهم يعتقدون أن التحدث أفضل من الصمت .
>
> **ـ مارجريت هالسى**

فى حجرة الانتظار فإن الشخص الآخر غير مجبر على تسليتك وقد يبدو هذا الأمر واضحاً ، ولكن بعض الناس لديهم رغبة ملحة فى التحدث أو فى التغلب على الآخرين حتى إنهم لا يلقون بالاً برغبة الشخص الآخر فى البقاء وحده

- لا تُصر على التحدث إلى جارك فى الطائرة أو القطار أو الحافلة أو مترو الأنفاق . فإذا كنت شخصاً تستمتع بالحديث مع أشخاص لا تعرفهم ، فحاول أن تجد طرقاً أخرى حتى يمر الوقت سريعًا لأن فرصتك ضئيلة فى إيجاد شخص يحب التحدث مع من لا يعرفهم . والسلوك المتعارف عليه هو أن تومئ وتبتسم بأدب للشخص الذى يجلس أمامك

وقد تقول لجارك الذى يحاول باستمرار أن يدخلك فى الحديث :

" معذرة ، ولكننى بحاجة للنوم فى أثناء الرحلة "

" لا أستطيع سماع أى شىء على متن هذه الطائرة ؛ لذا لا أستمتع بالحديث " .

" معذرة ، ولكننى أتوق لمثل هذه الرحلة منذ بداية اليوم ؛ لذا أود أن أكون هادئاً وأن أسترخى تماماً "

" إننى لا أتحدث مطلقاً فى أثناء الرحلة ، لأن هذا الأمر يثير حنقى "

" أود أن أكون وحدى " .

" يبدو أننى سأصاب بنزلة برد ؛ فإننى أشعر بألم عندما أتحدث ، وكذلك لا أستطيع سماعك جيداً " .

" أعتقد أننى سأصاب بمرض ما ـ فلا ينبغى أن أتنفس ناحيتك " .

" إن حلقى ملتهب للغاية ؛ لذا لن أستطيع أن أتحدث إليك "

" هل لدى عائلتك تأمين على الحياة ، إن لدى وثيقة تأمين إذا تعرضت لأى موقف "

- لا تلمس شخصاً لا تعرفه حتى ولو قمت بالتربيت على يديه أو وضع يدك على كتفيه بطريقة ودودة ، فسوف يشعر الشخص الآخر بنوع من التهديد أو التطفل .

◀ لا تطرح أسئلة شخصية . تصدر من خلالها أحكاماً على الآخرين ، ولكن الأسئلة التالية عمومًا تكون غير ملائمة على الإطلاق

" هل أنت متزوج ؟ "

" هل أنت شخص ذو نفوذ "

" هل أنت واثق من أنك قادر على فتح هذه النافذة عند حدوث أى حالة طارئة ؟ "

" هل تصبغ شعرك ؟ " .

" هل وزعت من قبل عينات مجانية ؟ " .

" هل لديك أطفال ؟ "

" هل تعيش فى منزل كبير أم فى شقة صغيرة ؟ "

" هل تعرف أضرار التدخين ؟ " .

" هل فكرت من قبل فى الالتحاق ببرنامج تدريبى ؟ " .

" كم عمرك ؟ " .

" لقد وددت دائماً أن أسأل أى شخص عن السبب فى قراءة القصص الرومانسية ، فهل من الممكن أن تخبرنى بذلك الأمر ؟ "

" ما ثمن تذكرتك ؟ "

" من أى كلية قد تخرجت ؟ "

" لماذا ترتدى حذاء رعاة البقر ؟ " .

مواقف خاصة

◀ إذا كان هناك شخص يرتدى قميصاً أو أزراراً تحتوى على شيء معين أو إذا كان لديه وشم فى مكان بارز فمن المقبول أحياناً - وفى بعض الأحيان يكون محبذاً - أن تذكره بذلك .

> إن التحدث ما هو إلا عادة عصبية .
>
> **- مارثا جريمز**

◀ حينما تكون فى عجلة من أمرك وتقابل شخصاً يرغب فى التحدث إليك فقل شيئاً مثل

" معذرة لمقاطعتى ، ولكننى لدى مواعيد كثيرة اليوم فمن الممكن أن تتصل بى هاتفياً ؟ "

" يا للأسف ! فقد كنت أرغب فى رؤيتك ، ولكننى مشغول للغاية الآن فهل من الممكن أن أتصل بك الليلة ؟ "

" لقد تأخرت بالفعل حوالى خمس دقائق ! فهل من الممكن أزورك فى وقت لاحق ؟ "

" يا لسوء حظى كى أقابلك فى ذلك الوقت الحرج ! "

" يا للأسف فلقد تأخرت عن موعدى . اتصل بى غداً وسوف نتقابل لاحقاً "

◀ إذا رأيت أيًّا من المشاهير ووجدت نفسك شخصاً آخر - تفشل فى أن تسيطر على نفسك - ووجدت نفسك بحاجة للتحدث معه أو الحصول على توقيعه فتذكر أشياءً بسيطة : (١) لا تقترب منهم فى أثناء تناولهم للطعام أو فى أثناء دخولهم التاكسى أو فى أثناء قيامهم بشىء يودون عمله . (٢) انتظر دورك فى الاقتراب منهم . (٣) كن مختصراً للغاية حينما تتحدث إليهم ، ولا تكن مندفعاً - فذكر تقرير بسيط سيكون كافياً للغاية . (٤) احمل قلماً وورقة قبل أن تحصل على توقيع . (٥) ابدأ حديثك معه .

> لا تسأل الكاتب عما سيكتبه لاحقاً ، أو الفنان عن الموضوع الذى سيرسمه ، فهم يفضلون الحديث عن إنجازاتهم الماضية .
>
> **- ليليان إيشلر**

◀ إذا طُلب منك دفع تبرعات ، فسوف يعتمد رد فعلك على معتقداتك : فأنت تشعر بأنه لا ينبغى على أى شخص أن يساعد هؤلاء المتسولين أو تعتقد أنهم سوف ينفقون هذه الأموال على المخدرات ؛ لذا ترفض مساعدتهم . فإذا كنت كل صباح تضع مبلغاً من المال فى جيبك وتعطيه لأول متسول يقابلك ، فمن الأفضل أن تتبرع بهذه الأموال لمنظمة ترعى

شئون الأيتام ، ولكن مهما كان قرارك فلا تنظر لأطفال الشوارع وتقول " صباح الخير " ، أو تبتسم أو تؤمئ لهم

موضوعات للمحادثة

قد يكون أى موضوع جيداً أو رديئاً وفقاً لسياق الحديث . فلن تكون كل المقترحات التى ستعرض لاحقاً مناسبة فى كل الحالات ؛ ولكنها قد تساعدك على ذكر أفكار ؛ فكلها موضوعات من الممكن أن نبدأ حديثنا بها . فإذا وجدت أنك مستمتع بالحديث مع الشخص الآخر ، فمن الممكن أن تنتقل لموضوعات أخرى للتحدث فيها عن نفسك وعن عملك وعائلتك وتجاربك .

موضوعات يمكن التحدث فيها

النوادر ، الآراء ، الملاحظات .

كتاب يحمله الشخص الآخر . هل هو جيد ؟ هل تشرحه له ؟

الكلاب : ما اسم كلبك ؟ ما الطعام الذى تقدمه له ؟

هل تعرف ما إذا تم حجز كل تذاكر الرحلة ؟

حدث سوف تشهده : ما سمعت عنه ، مدى الصعوبة فى الحصول على التذاكر ، ما الذى جاء بك إلى هنا .

السفر اليوم : كيف كان الجو خانقاً ، كيف كانت المقاعد صغيرة وأنهم لم يحضروا لك سوى علبة من البسكويت .

الهوايات : كيف قمت بتجميع ذلك ؟ فلا بد أنك مهتم بطرازات الطائرات المختلفة .

> فى أية محادثة ، يعد حسن الطباع أفضل من الفطنة ؛ حيث إنه ينعكس على الوجه ويكون أفضل من الجمال .
>
> **– جوزيف أديسون**

موضوعات محلية : مركز مدنى جديد ، مكتبة ، أحواض السباحة العامة ، مركز فنون أو إصلاح .

قصص ذات أهمية قد نشرت فى الصحف : الزلازل ، الحمم البركانية ، حادث اصطدام ١٠٢ سيارة

الرياضة

تعليقات حول الحجرة أو المبنى أو المنطقة أو مبنى الاجتماعات ، أو مشاكل المرور ، أو مواقف السيارات فى المنطقة

الطقس : غير معتاد ، سيئ ، وتأثيره على الأحداث أو الخطط المستقبلية .

أين تستطيع إيجاد : مطعم جيد ، أقرب مكتب صرافة ، أى محل لبيع الكتب المستعملة

موضوعات يجب تجنبها

الشكوى من التأجيل ، أو شجار ما ، أو

موضوعات تثير نوعاً من الجدل :

انتقاد ما حولك ، أو حدث ما ، أو الطعام .

كيف كانت رحلة اليوم مخيفة .

المرض .

المال : تكلفة الأشياء ، المرتبات ـ سواء كان مرتبك أو مرتب الآخرين .

النكات البذيئة .

أسئلة شخصية عن الشخص الآخر .

السياسة .

الدين .

ملاحظات عن أشخاص بالقرب منك .

الجنس .

صحتك .

مشاكلك الشخصية .

لا تتحدث عن المرض ، والمستشفيات والعمليات الجراحية ، وعمومًا ، تتحدث عن الأعراض التى تعانى منها .

ـ ليليان إيشلر

استهلال المحادثة

مع أشخاص لا تعرفهم

" ما توقعاتك عن مباراة الليلة ؟ "

" هل أنت عضو ؟ " .

" هل التقيت بك من قبل فى مكان ما ؟ "

" هل تأتى هنا أحياناً ؟ "

" هل تعرف أى شىء عن هذا المتحدث ؟ "

" هل تعرف مكان متجر تصليح الساعات ؟ "

" هل تعيش بالقرب من هنا ؟ "

" هل غالباً ما تتسوق من هنا ؟ "

" معذرة ، هل تعرف مكان أقرب بائع للزهور ؟ "

" هل تعيش هنا منذ فترة ؟ "

" هل سمعت أى شىء مثير عن هذا الفيلم ؟ "

> إن كل المحادثات مليئة بالأخطاء والحماقات والأشياء التافهة ، فالقليل مما يُقال يعد ملائمًا ، إلا أنه أقل أهمية وأقل بلاغة ، ولكن الناس تقبل وتستجيب وتضحك عندما تسمع الآخرين ، وذلك حتى يوضحوا لهم اهتمامهم ورغبتهم فى المشاركة فى الحديث .
>
> **ـ ديبورا تانين**

" لم أكن أتصور أن هذا المكان ملىء بالدخان ، فلا أعتقد أنك ستدخن فى أماكن مماثلة بعد اليوم ".

" لا أعتقد أنك قد شاهدت فيلم " Survivor " ليلة أمس ، فلم أتمكن من رؤيته ولا أعرف من قد مات "

" لقد اضطررت إلى أن أوقف سيارتى فى الشارع ـ هل تعرف مكان أى موقف للسيارات فى هذه المنطقة ؟ "

" لقد رأيتك فى العمل ولكننى لا أعتقد أننا قد التقينا من قبل فأنا اسمى

" لقد شاهدتك تلعب التنس ، فهل من الممكن أن ترشح لى نادياً للتنس ؟ "

" أرى أنك من مستخدمى الأجهزة المحمولة ، أما أنا فأستخدم أجهزة أبل ماكنتوش ، فما هى المزايا التى تجد أن الأجهزة المحمولة تتفوق فيها على أجهزة أبل ماكنتوش ؟

" هل نيو أورليانز هو المكان الذى ستنتهى فيه رحلتك ؟ أم أنك ستذهب إلى مكان آخر ؟ "

" هذا أول تعامل لى مع هذا المصرف ـ فهل تتعامل معه منذ فترة طويلة ؟ " .

" هذه أول رحلة لى فى ليسبون . فهل ذهبت إلى هناك من قبل ؟ " .

" هذه المقطوعة الموسيقية هى نفسها التى يشغلها طبيب الأسنان حينما أزوره ، وهذه الموسيقى تثير حنقى "

" ما رأيك فى أمن المطار هذه الأيام ؟ "

" ما رأيك فى أجهزة المغادرة الأوتوماتيكية ؟ "

مع أشخاص تعرفهم

" ما الذى ستفعله فى هذه الإجازة ؟ هل ستقضى الإجازة خارج المنزل ؟ هل ستمكث فى المنزل ؟ هل سيزورك أحد ؟ "

" كيف تسير الأمور معك يا فرانك ؟ "

" هل أنت مريض بسببها منذ فترة طويلة ؟ "

" مرحباً لقد التقيت بجنيفر منذ أيام ، ولقد كنا نتحدث عن إمكانية خروجنا معًا لتناول الغداء "

" كيف عرفت بأمر هذا المزاد ؟ "

" لم أرك طوال فترة الصيف ، فهل سافرت إلى مكان ما ؟ "

> لا تدع فرصة الإطراء المستحق تفوتك أبداً .
>
> ـ آن لاندرز

" أليس هذا المتحف رائعاً ؟ فهو يضم أفضل الآثار المصرية على الإطلاق "

" لطالما رغبت فى أن أسألك عن المتجر الذى قد اشتريت منه مثل هذه الهدايا الرائعة ، الآن قد عرفت ! فهذا هو المتجر "

" يا لها من صدفة فقد كنت أفكر فيك للتو ! "

" إننى سعيد لرؤيتك يا " جين " ، فكيف حال العائلة ؟ "

" لقد كنت أرغب فى رؤيتك ! كيف حال جاستن ؟ "

" حسناً ، مرحباً لم أرك منذ فترة "

" ألم تكن على وشك الانتقال فى آخر مرة قد رأيتك فيها ؟ "

" يالها من مفاجأة ! " .

" لماذا جئت هنا اليوم ؟ "

" ما الذى شجعك على حضور هذا الحفل ؟ "

" ما علاقتك بهذه المجموعة ؟ "

" ويليام ! كيف حالك ؟ "

إذا قالوا ... قل

إذا قالوا	قل
" معذرة ، هل من الممكن أن أتقدمك فى الصف ؟ فأنا فى عجلة من أمرى ؟	" بالطبع ! " .
" معذرة ؟ هل من الممكن أن أتقدمك فى الصف ؟ فأنا فى عجلة من أمرى " .	" فى وقت لاحق لأننى فى عجلة من أمرى أيضاً " .
" إنها نغمة جميلة حقاً فما مصدرها ؟ "	" لا أتذكر " .

" هل تعرف ما الذى أكرهه ؟ أكره الأشخاص الذين لا ينتظرون حتى يكتب لهم البقال الحساب ويسارعون فى وضع البضائع فى العربة "

" حقاً "

" إنه أفضل كلب صيد رأيته فى حياتى "

" إنك رائع حقاً ! فهى يتعامل مثل مظهره الحسن . كيف تعرف كلب الصيد ؟ "

الجمل الختامية

" استمتع بالعرض ! "

" حظ سعيد فى عنايتك بالحديقة " .

" سعيد برؤيتك مجدداً يا أنيتا ! "

" استمتع بوقتك فى كاراكاس "

" لقد استمتعت بلقائك "

" لقد استمتعت بالحديث إليك "

" يالها من محادثة شيقة حقاً "

" ربما سألتقى بك مرة أخرى "

" أرسل تحياتى إلى " فلورا " وللعائلة "

" هوِّن عليك ! "

" سعيد بلقائك . شكراً لك ! "

الفصل ١٤

التحدث إلى الآخرين عبر الهاتف

مرحباً . أنا سيلفى ، وأنا لست بالمنزل الآن ؛ لذا حينما
تسمع الصفارة ... سأنهى المكالمة .

- نيكول هولندر

مقدمة

حينما تصل بشخص ما ويجيبك ، فتذكر أن هناك نوعين من الناس : الأول يحب التحدث عبر الهاتف ، والآخر ينفر من الحديث عبر الهاتف وعادة ما يندهشون مستخدمين عبارة دوروثى باكر " من عساه يكون بحق الجحيم ؟ "

> لكم تمنيت أن يقوم " توماس . إيه . اتسون " بمنع " إيه . جى . بيل " من اختراع الهاتف وقال له : " لا تخترعه ووفر كلمتك " .
>
> **- جين ميرسير**

وإذا تحدثت إلى مثل هؤلاء الأشخاص فحاول أن يكون كلامك مباشراً ومختصراً . وإذا وجدت أن الشخص الآخر يرغب فى إطالة المحادثة ، وأن لديك متسعاً من الوقت - فمن الممكن أن تستمتع بالحديث إليه ، ولكن كن ودوداً وتحدث بإيجاز .

وهناك ثلاثة أنواع من المكالمات الهاتفية : (١) مكالمات العمل . (٢) المكالمات الشخصية . (٣) مكالمات المستهلكين .

وعادة ما تجرى مكالمات العمل من أماكن العمل ، ويكـون لهـا هـدف معـين (الاتصال برئيسك فى العمل) وعادة ما تكون مختصرة ، وإذا كان الأمر يتطلب المزيد من المناقشة فمن الممكن أن تعد اجتماعاً إلا إذا كنت خارج مكان العمل .

فمن الممكن أن تبدأ حديثك بالاستفسار عن حاله (كيف حالك هذه الأيـام) ولكن كلاكما يعرف أن هذا الكلام يعكس الصداقة المشتركة بينكما ، فمن المعتـاد أن قول " كيف حالك ؟ " ويجيـب عليـك " بخـير وأنـت ؟ " ، ثـم " أنـا فـى أحسن حال ، وماذا عـن التقريـر الـذى أرسـلته لى بالفـاكس ... " وقـد ينتهـى حديثك بذكر ملاحظة ودودة (" توخَّ الحذر ") .

أما المكالمات الشخصية ، فتحدث مثلمـا اعتـدت أن تتحـدث مـع أصـدقائك وعائلتك (انظر الفصل السادس عشر لتتعرف على بعض إرشادات التحدث مـع الأصدقاء والعائلة ، والفصل السابع عشر سيساعدك علـى التحـدث إلى شـخص تشعر تجاهه بالانجذاب العاطفى) .

ومكالمات العملاء (تحديد موعد مع الطبيب ، طلب بعض البضائع أو إلغـاء طلب شراء الصحيفة أو السؤال عن استشارة طبية ، السؤال عن إمكانيـة إصـلاح إطارات سياراتك) . نظرياً ، لا ينبغـى أن تجـرى مـن أمـاكن العمـل ولكـن إذا وجدنا أن مثل هذه المكالمات يجب أن تجرى فى الوقت ما بين الساعة التاسـعة صباحاً والخامسة مساءً ، فسوف تضطر إلى أن تجريها من أمـاكن العمـل ؛ لـذا يجب أن توجز فى حديثك وتجعله مثل حديث العمل ، فمن المحتمل أن تقـوم بحـذف العبـارات الحميمـة وتقـولا بـدلاً منهـا : " إننـى أتصـل كـى أجـدد الروشتة " . وليس هناك داع لأن تمزح ، ولكن حـاول أن تتسم بحسـن الخلـق والصبر .

أمور يجب أن تفعلها

- إن آلة الرد على الهاتف هى أول صوت يسمعه الشـخص الـذى يحـاول أن يتصل بك . لذا حاول أن تكون رسالتك مختصـرة ، فـالجميع يعـرف بـأمر الصافرة وبضرورة ترك أسمائهم وأرقام هواتفهم ، ومعظم أجهـزة الـرد علـى الهاتف تقوم بتسجيل وقت المكالمة ، فمن الممكـن أن تتضـمن رسـالتك ذكـر اسمك ورقم هاتفك وتذكر ضرورة معاودة الاتصال (على الـرغم مـن أن ذلـك

الأمر أصبح معروفاً فى وقتنا هذا) وإذا شئت ، فقل بعض العبارات التى تعكس سعادتك بتلقى هذه المكالمة

" معك " فران راين " ، شكراً لاتصالك . اترك رسالتك "

" مرحباً أنا مارى أرجو أن تترك رسالتك "

" مرحباً ! لقد اتصلت بعائلة " سيبتون " وسوف نعاود الاتصال بك لأننا نتشوق للتحدث إليك "

" معك " باتى روباك " ، معذرة لأننى لست بالمنزل لذا اترك اسمك ورقم هاتفك وسوف نتصل بك " .

" قد اتصلت بروى فيلد وسأعاود الاتصال فى أقرب وقت ممكن "

" لقد اتصلت بـ ١٢٣٤ ـ ٥٥٥ ـ ٨١٨ اترك رسالتك . وسوف أتصل بك لاحقاً "

إذا تم استقبال مكالمتك فى العمل باستخدام آلة الرد الآلى ، فينبغى أن تكون رسالتك موجزة دون أن تذكر العديد من الاختيارات .

حاول أن تقوم بتسجيل رسالة جديدة كل يوم ، فهذا الأمر يعطى الآخرين إحساساً بأنك متواجد فى مكتبك تنتظر استقبال المكالمات ومستعد للرد عليهم ، ومن الأفضل أن تذكر المواعيد التى لن تتواجد فيها فى مكتبك .

" شكراً لاتصالك . معك " روبى بوكس " اليوم ٧ فبراير سأكون متواجداً فى مكتبى أو بالقرب منه طوال الأسبوع ؛ لذا سأعود الاتصال بك قريباً "

" معك " جيرى هاردستى " من مؤسسة " مينكوس " اليوم الثلاثاء الموافق ١٤ سبتمبر ، ولن أكون متواجداً فى مكتبى حتى يوم ١٦ لذا اترك رسالتك وسوف أتصل بك حينما أعود " .

" معك مارى كاى ساندرز من مؤسسة " باثوايز " . إذا تلقيت هذه الرسالة فهذا يعنى أننى لدى مكالمة هاتفية أخرى ولكننى سأكون فى المكتب طوال اليوم عدا الفترة من الساعة الثالثة وحتى الساعة الرابعة وذلك لحضورى اجتماع عمل وسوف أتصل بك حينما أتمكن من ذلك "

> يعد رنين جرس الهاتف إحدى السمات المنتشرة فى العصر الحديث واتخاذ القرار بعدم الرد يتطلب نوعًا من الثبات والتفكير.
>
> **- ستيفانى وينستون**

◄ إذا كنت مشغولاً أو تتحدث إلى شخص آخر ، فقم بفتح جهاز الرد على الهاتف ، فإذا أردت أن تقول للشخص الآخر إنك مشغول وستعاود الاتصال به فمن الأفضل أن تترك جهاز الرد على الهاتف يتولى مثل هذه المهمة .

◄ حينما تتصل بأى شخص ، اذكر اسمك وتأكد أنه غير مشغول ، فالآخرون لن يجيبوا على الهاتف إلا إذا كان لديه الوقت الكافى ، ولكن أغلب الناس الآن يقومون بعدة مهام فى وقت واحد ؛ لذا فقد تسأل فى أول المكالمة ؛ " هل هذا الوقت مناسب كى أتحدث إليك ؟ " وانتظر الشخص الآخر . فبعض الناس يطرحون السؤال ثم يبدأون على الفور فى التحدث .

◄ حينما تترك رسالة على جهاز الرد على الهاتف يجب أن تذكر اسمك فى أول الرسالة ، ثم تعيده مرة أخرى فى نهايتها ، ومن الممكن أن توضح اسمك الأخير إذا لم يكن واضحاً ، واذكر رقم هاتفك ببطء ووضوح ، ومن الأفضل أن تعيد ذكره حتى يفحصه الشخص الآخر بعد كتابته دون أن يضطر لإعادة سماع الرسالة ، فالكثيرون يتحدثون بطريقة واضحة ولكن حينما يكررون رقم هاتفهم يتحدثون سريعاً دون وضوح وذلك لأن رقمهم مألوف لهم .

◄ حاول أن تختصر في حديثك إلى أصدقائك إلا إذا كنت تتصل بصديق كى تستكمل معه حواراً قد بدأته من قبل .

◄ حينما تجيب على الهاتف زوجة الشخص الذى تود محادثته أو شريكه فى السكن أو مساعده فحاول أن تذكر جملة أو اثنين لترحب بها .

" مساء الخير يا " فريدا " . أنا ماك . كيف حالك ؟ هل المدير موجود فإننى أريد أن أحدثه فى أمر عاجل ؟ "

" صباح الخير يا سيدة " كارينا " أنا " فريد مارشانت " كيف حالك اليوم ؟ إن " سايل " يمدحك كثيراً ، فهل من الممكن أن أتحدث إليه ؟ "

" مرحباً " جوانا " أنا " سايبل " ولكن أخبرني كيف قضيت إجازتك قبل أن أتحدث مع " سام " ؟ "

" نعم أنا " إبرين ناش " وأود أن أتحدث مع " بيني سيرز " ، ولكن هل من الممكن أن أخبرك بأن صوتك أفضل صوت سمعته منذ سنوات ! "

وإذا أجبت على الهاتف ووجدت شخصاً يكثر من الكلام ويذكر العديد من النوادر والتعليقات والملاحظات والنكات فقل شيئاً مثل :

" أود أن أتحدث إليك ولكن ذلك الأمر مستحيل الآن ، هل من الممكن أن أتصل بك غداً ؟ "

" إنني مشغول للغاية الآن . دعنى أتصل بك لاحقاً "

" أننى آسف للغاية ، ولكن يجب أن أغلق السماعة ؛ فإننى أعتقد أن هناك شيئاً ما يحترق "

" إننى مشغول للغاية هذا الصباح ولكننى سأتصل بك الليلة "

" لا أستطيع أن أتحدث إليك الآن لأننى مشغول للغاية "

" لقد ساءت الأمور من حولى ؛ فسوف أتصل بك فى وقت لاحق "

" لقد تم فرض أنظمة جديدة على المكالمات ؛ لذا فسنتحدث فى وقت آخر "

◄ حينما تتصل بأصدقائك ، أو عائلتك فتعامل معهم بذوق ولباقة مثلما تفعل مع معارفك فى العمل : تأكد من أنهم لديهم متسع من الوقت كى يتحدثوا إليك ، وامنحهم فرصة التحدث ، فلا تنفرد بالحديث وحدك ولاحظ التلميحات التى قد تنم عن رغبتهم فى إنهاء المحادثة ، وبين الحين والآخر ينبغى أن تسترجع مكالماتك الشخصية حتى ترى ما إذا كنت حسن الخلق ولبقاً مع أصدقائك وعائلتك مثلما تكون مع زملائك فى العمل أم لا

وعلى الرغم من أن هناك مرات تكون للمكالمات الهاتفية الأولوية فلا تترك انطباعاً لدى عائلتك وأصدقائك بأن هناك مكالمة على هاتفك الجوال لها الأولوية عليهم .

◀ بعد الانتهاء من مكالمات العمل حاول أن تكتب ما تم مناقشته فى المكالمة " وفقاً لمحادثتنا التى أجريناها هذا الصباح ... " ، " لقد قررنا فى المكالمة الهاتفية التى أجريناها بعد الظهيرة ... " ، " وسوف نبدأ العمل ... " ، " إننى سعيد لأنك استطعت تحديد موعد لمقابلتنا حتى ... " وذلك الأمر سيساعدك على عدم إغفال ما تم ذكره فى المحادثة أو حدوث سوء تفاهم .

◀ قبل أن تجعل الشخص الآخر ينتظرك حتى تجيب على مكالمة أخرى ، فمن الأفضل أن تسأله ، فربما يفضل أن يعاود الاتصال بك أو أن تعاود أنت الاتصال به ، فقد لا يمانع البعض فى الانتظار ، وقد يمانع آخرون .

◀ حينما تتصل بأصدقائك وعائلتك فتأكد بين كل بضع دقائق أنك تترك للآخرين فرصة التحدث ، فعادة ما يكون للهاتف تأثير على بعض الأشخاص ، حيث يبدأون فى التحدث ولا يبالون بالشخص الآخر تماماً ، ويبدو أنهم لا يستطيعون التوقف عن الكلام فينتقلون من الحديث عن موضوع إلى موضوع آخر فلا يستطيع الشخص الآخر أن يقول كلمة واحدة ! فمن المفترض أن يتحدث الشخص نصف الوقت ويترك باقى الوقت للشخص الآخر .

> بعد نهاية كل عام ، سوف أجمع الوقت الذى قضيته منتظراً على الهاتف ثم أقوم بقسمته على سنى . أحسب هذا الوقت ، ولكننى كل عام أرى أننى أقضى وقتاً أطول فى الانتظار على الهاتف . وحينما أموت سأجد أننى صغير السن .
>
> – ريتا رونر

◀ إذا لم يذكر المتحدث اسمه بل قال فجأة : " هل من الممكن أن أتحدث إلى فلورنس ؟ " ، فمن الممكن أن تقول له : " من المتحدث ؟ " ، أما إذا كنت تجيب بدلاً من الشخص الآخر فمن الممكن أن تسأل " لماذا تريدها ؟ " ولكنك قد تقول : " هل أخبرتنى باسمك حتى أخبرها ؟ " . إن عدم ذكر الاسم يعد عملاً غير مهذب وقد تستطيع أن تدافع عن نفسك بالطريقة التى تفضلها

أمور لا يجب أن تفعلها

- لا تدع الهاتف يستحوذ على أغلب أوقاتك ، فإذا لم يكن لديك مساعد فحاول أن تشترى جهاز الرد على الهاتف . وعاود الاتصال فى أوقات معينة فى اليوم بدلاً من أن تضيع يومك كله فى الرد على المكالمات الهاتفية دون أن تؤدى سوى بعض المهام القليلة . والمتصل الذى يكثر من الكلام لن ييسر الأمر سواء تلقيت اتصاله الآن أو عاودت الاتصال به فى وقت لاحق . فإن آلة الرد على الهاتف تيسر عليك الأمر ، بالإضافة إلى أن الآخرين يحترمون الشخص الذى يصعب الوصول إليه ، ولكن ليس الهدف من ذلك أن تبدو شخصاً صعب الوصول إليه ، ولكن كى تؤدى مهامك اجعل الهاتف يعمل فى خدمتك دون أن يضيع وقتك .

> إن الآلة الوحيدة التى كان من المفترض أن تكون أعظم أداة لتوفير الوقت ، تحولت إلى أكبر أداة لضياع الوقت . يتسبب الهاتف فى الكثير من المقاطعات ، ويولد المزيد من الضغوط أكثر من أى شىء آخر فى محيط العمل .
>
> **ـ تونى جلاسر ،**
>
> **ـ باربرا ستينبرج سمولى**

- لا تتصل بشخص وتقول له " حاول أن تخمن من أنا " حتى ولو كنت تعتقد أنه سيتعرف عليك من أول تخمين ثم تضيع الوقت من شدة الفرحة فلا تفعل ذلك . فهناك قليلون يحبون اتباع هذا الأسلوب .
- لا تتصل بشخص يتم معالجته فى المستشفى أو شخص مريض للغاية فى منزله إلا إذا كنت متأكداً من أنه قادر على استقبال المكالمات . أما الأشخاص الذين يعانون من المرض لفترة طويلة فسوف يرحبون بمكالماتك لهم ، ولكن لا تطل حديثك معهم ، بل تمن لهم الشفاء وانصح بالنوم لساعات أطول وتناول الدواء .
- لا تستخدم ميكرفون الهاتف إلا إذا وافق الشخص الذى تتحدث إليه ، فليس من اللائق أن يعتقد الشخص الآخر أنه يتحدث إليك ، ثم يكتشف فى نهاية الأمر أنه يتحدث إلى خمسة أشخاص .
- لا تجعل الشخص الذى تتحدث إليه الآن أن ينتظر حتى تتلقى مكالمة هاتفية أخرى إلا إذا كنت تنتظر مكالمة مهمة للغاية وقد أخبرت المتصل

الأول بأنك قد تتلقى مكالمات هاتفية أخرى ولكن عامة ، نجد أن هدف خاصية الانتظار هو عدم شعور المتصل بانشغال الحظ ، ومع وجود هذه الخاصية يستطيع المتصل أن يتصل بك مرة واحد ويترك لك رسالة ؛ وتعاود أنت الاتصال به فمن الوقاحة أن تتلقى مكالمة هاتفية حينما تتحدث إلى شخص آخر .

- ليس من اللائق أن تطيل المحادثة فى أثناء مكالمات العمل ، فقد تكون لديك بضع دقائق إضافية ، ولكن قد لا يكون لدى الشخص الآخر مثل هذا الوقت فمن الكافى أن تترك له رسالة قصيرة :

" كيف حالك يا دكتور " مانزفيلد " ؟ هل أنت مشغول للغاية ؟ ... شكراً على وقتك . أراك لاحقاً ! "

" مرحباً " مارى " ، أتمنى أن يكون الجميع بخير وكذلك عائلتك ، ودعاً أراكِ لاحقاً أرسلى تحياتى لسويسان "

" ليونارد ! كيف حالك ؟ .. أراك فى المأدبة "

" صباح الخير يا آنسة " ريتشل " . هل أنت بخير بعد العاصفة التى هبت ليلة أمس ؟ أراك لاحقاً ! ولا تنسى أن تحكمى إغلاق النوافذ الليلة ! "

- كثير من الناس يفضلون القيام بالعديد من المهام فى وقت واحد ، ولكن من المربك أن تتحدث إلى شخص ما عبر الهاتف ، بينما تقوم بتجميع التقارير أو غسل الأطباق أو الكتابة على الحاسوب أو خلط الأوراق ، فإذا كنت مشغولاً للغاية فمن الممكن أن تتصل به فى وقت لاحق . أما إذا كنت تتحدث إلى شخص مقرب لك فمن الممكن أن تسأله " هل تمانع فى أن أجمع التقارير أثناء التحدث إليك ؟ "

مواقف خاصة

- قد يكون الهاتف وسيلة جيدة لتوفير الوقت ، وفى مواقف أخرى قد يكون مضيعاً للوقت ، وخاصة حينما يكون لديك مهام يجب تسليمها فى وقت معين أو مهام تمارسها تحت ضغط . ولكن من الممكن أن يحل محل

الاجتماعات وحتى المؤتمرات ، فبعض الناس غالباً ما يكونون انطوائيين تجدهم يفضلون إجراء الاجتماعات بدلاً من استخدام الهاتف ، ولكن مع التنافس الشديد فى مجال العمل ، فمن الممكن أن توفر الوقت والجهد والمال الذى يهدر فى الاجتماعات ، وكما قالت " فران ليبوويتز " فى موقف مختلف " إن الهاتف وسيلة جيدة للتحدث مع الآخرين دون الحاجة إلى تقديم الشراب "

◄ وبالمناسبة ، إذا كنت فى منتصف مكالمة هاتفية فقد تسمع هاتف الشخص الذى تتحدث إليه يرن دون توقف فأنت لست مضطراً إلى أن تضيع وقتك ، ولكن إذا كان لديك متسع من الوقت فمن الأفضل أن تساعد الشخص الذى تتحدث إليه وتقول شيئاً مثل " هل تسمع جرس الهاتف الآخر ؟ " ، " هل تود أن تتلقى المكالمة الأخرى ؟ لن أمانع فى الانتظار "

> فى أغلب الروايات ، تصل الرسالة حينما يتصل الشخص من كابينة الهاتف العامة حيث إنه لا يستطيع أن ينقل هذه الرسالة عبر الهاتف الشخصى ، وقبل أن يصل البطل إلى المكان المتفق عليه يجد أن المتصل قد مات ، أو أوشك على الموت ولا نجد أبداً أى تفسير لتردد المتصل فى توصيل رسالته أولاً .
>
> **ـ رينتا أدلر**

إذا كنت تتصل بشخص ما فى مكان عمله ، فمن الأفضل أن تقول له فى بداية المكالمة " هل معك عميل الآن ؟ إذا كان الأمر كذلك فليس هناك مانع إذا انتظرت على الهاتف " . فمن الصعب على الشخص الآخر أن يجرى مكالمتين فى آن واحد ، أو فمن الأفضل أن يهتم بحديثك واستفساراتك .

◄ وقد تكتشف أن الهاتف وسيلة جيدة لطالب خدمة من الآخرين فلست بحاجة لرؤية وجهه أو مراقبة عينيه . ولكن ماذا عن الشخص الذى تطلب منه الخدمة ؟ إذا لم يكن سريعاً فى الرد فسوف تكون إجابتك

" هل تحتاج الرد الآن ؟ فمن الأفضل أن أتصل بك حينما أفكر فى الأمر "

" هل من الممكن أن تترك لى بضعة أيام حتى أقرر ذلك ؟ "

" قد يجدى الأمر نفعاً ، ولكننى لست واثقاً ، دعنى أتصل بك فى وقت لاحق "

" سوف أخبرك بالأمر فى وقت لاحق ؟ فلا أستطيع أن أخبرك بالأمر الآن "

" إننى مشغول للغاية ، اترك لى متسعاً من الوقت قبل أن أوافق "

" دعنى انظر إلى التقويم أولاً ، وعندئذ سأتصل بك غداً "

" هل من الممكن أن أتصل بك فى وقت لاحق ؟ "

" فى الواقع أود أن أقول نعم ، ولكن دعنى أفكر فى الأمر وسأتصل بك لاحقاً " .

" شكراً على العرض . ولكن دعنى أفحص جدول المواعيد وأعود إليك ".

" أنت تعرف أننى أود مساعدتك ، ولكن لا أود أن أخدعك ، فدعنى أتصل بك " .

وذلك سيمنحك متسعاً من الوقت كى : (أ) تتخذ قراراً حيال إجابتك (ب) أن تقول جملة جيدة تؤكد فيها على أنك لن تستطيع مساعدته . وإذا قلت نعم فأنت بذلك مخول لك سلطة معينة ، لذا فأملى شروطك " .

" هل من الممكن أن نعمل بهذه الطريقة ؟ " .

" من الممكن أن أعي الأمر إذا قمنا بـ ... " .

" سوف أكون سعيداً لمساعدتك ولكن على شرط أن ... "

" كل ما بوسعى هو ... "

" ما يصلح لى هو أن ... "

◄ لأن المحادثات الهاتفية سريعاً ما تُنس بطبيعتها ، فمن الأفضل أن تكتب بعض الملاحظات فى أثناء المكالمة ، فقد تتذكر كل ما ورد فى المحادثة ، ولكن بعد تلقى ست مكالمات أخرى وحضور اجتماعين ، فسوف تغفل كل ما ذكر فى المكالمة الأولى . وإذا تم ذكر أكثر من اسم فمن الممكن أن تطلب من الشخص الآخر أن يرسل لك صوراً من هذه المعلومات عبر جهاز الفاكس . ولا تتردد فى أن تطلب من الشخص الآخر أن يعيد ذكر شىء ما

أو أن يتهجى بعض الأسماء فذلك الأمر لن يعكس اهتمامك فحسب ؛ ولكنه سيوضح تقديرك للمعلومات التى يذكرها الشخص الآخر .

- ما الذى ستفعله حيال المحادثة التى لم تجرها لأن الشخص الآخر لن يعاود الاتصال بك ؟ أولاً اسأل نفسك إذا ما كان هناك شخص آخر قد يمدك بهذه المعلومات ثانياً اعتبر أن الشخص الآخر لن يعاود الاتصال بك لأنه لا يرغب فى ذلك ثالثاً اترك رسالة وحدد فيها آخر موعد للاتصال " جين هل من الممكن أن تتصل بى قبل الساعة الرابعة بعد ظهر يوم الأربعاء ؟ " فإذا لم يجيبوا على رسالتك فاستخدم الطريقة الأولى .
- لقد انتشر الهاتف الجوال فى الآونة الخيرة بصورة ملحوظة حتى أصبح وجوده يفوق عدد البشر . وهناك تحذيرات تتعلق بالهاتف الجوال (١) لا تجر محادثات عبر هاتفك الجوال فى أثناء تفقد السوبر ماركت أو فى أثناء دفع أموال تنظيف الملابس أو التعامل مع شخص يقف أمامك . فإن التحدث فى هاتفك الجوال سوف يكون له الأولوية عن الشخص الذى يقف أمامك ، ففى بعض الحالات يتصرف مستخدم هاتفك الجوال بطريقة وقحة فمن الممكن أن تجرى المكالمات على هاتفك الجوال بعد أو قبل التحدث مع أصدقائك أو عملائك ... ، وهكذا (٢) تأكد أن المتصل يشعر بالراحة حينما تتحدث إليه فى أثناء سيرك أو فى أثناء قيادتك السيارة ، وضع فى اعتبارك أن مثل هذه المكالمات تعد غير مناسبة بالنسبة لك أكثر من الشخص الآخر . (٣) أغلق هاتفك الجوال أو قم بضبطه على خاصية الاهتزاز حينما تكون فى مسرح أو مستشفى أو دار العبادة أو حجرات الدراسة أو المطاعم أو فى أى مكان يسبب فيه جرس الهاتف نوعاً من الإزعاج .

موضوعات للمحادثة

فى المحادثات الشخصية ، تحدث عن أى شيء قد حدث لك (انظر الفصل السادس عشر حتى تتعرف على كيفية التحدث مع الأصدقاء والعائلة) وفى محادثات العملاء فهناك موضوع واحد : استفسار ، أو شكوى . أو طلب شيء ما . وفى محادثات العمل تحدث عن موضوعات تتعلق بالعمل ، ولكن فى مواقف معينة قد لا تحدث مكالمة هاتفية صغيرة ضرراً طالما ظلت مختصرة ، ولم تؤثر فى الاهتمام بالعمل .

موضوعات يمكن التحدث فيها

التقدير ـ إذا استطعت أن تهنىء الآخرين أو تذكر كلمة تقدير فافعل ذلك

مقال قد قرأته فى صحيفة اليوم .

اللياقة البدنية

هوايات مشتركة .

أخبار محلية

فيلم أو كتاب

مرض أحد الأصدقاء وخضوعه لجراحة أو موته

المطعم ، الكتب ، الطبيب البيطرى ، الطبيب الذى تود أن ترشحه للآخرين .

المناسبات الاجتماعية أو اجتماعات العمل التى قد دعيتم لحضورها

الرياضة .

الأحداث المحلية الجارية .

المرور أوقوف السيارات التى تضايق كليكما

الإجازات أو العطلات

الطقس .

الموضوعات المتعلقة بالعمل : البرمجيات المفضلة ، مشاكل البريد الإلكترونى ، المواقع المفيدة ، شبكة الإنترنت

موضوعات يجب تجنبها

الموضوعات السرية

الموضوعات التى تثير نوعاً من الجدل .

الشكوى من أمور شخصية .

ذكر مناسبة لم يتم دعوة الشخص الآخر لها

الفشل .

النميمة

تكلفة بعض الأشياء

المال .

تعليقات سلبية عن أماكن العمل .

مشاكل شخصية .

نبأ شخصى سار عن الآخرين .

السياسة .

الدين .

التعليق على مظهر الشخص الآخر أو عادته .

المرتبات ـ سواء كان مرتبك أو مرتب الآخرين .

الجنس .

مشاكل العمل التى لا تتعلق بك .

صحتك .

استهلال المحادثة

" معك " لويز " يا " تشارلين " سأختصر فى حديثى "

" معك " دون " يا " جين " ، سأطرح عليك سؤالاً سريعاً "

" مساء الخير يا " والتر " ، معك " جوانا " ، هل من الممكن أن أقتطع من وقتك دقيقة ؟ "

" مرحباً ، أنا " رودو كورتينى " أرد على اتصالك ، فهل هذا الوقت مناسب كى أتحدث إليك ؟ "

" مرحباً ، معك " روز لوريمر " هل لديك دقيقة واحدة ؟ "

" مرحباً ، " ديمى " معك " سوزان " أنا أعرف أنك مشغول ، لذا لن آخذ من وقتك الكثير "

" مرحباً ، معك " آرت بلير " ، هل هذا الوقت مناسب كى أتحدث إليك ؟ "

" مرحباً ، معك " بيج كيسوك " ، وليس هناك مانع فى أن أتصل فى وقت لاحق إذا كنت مشغولاً الآن "

" مرحباً ، معك " سام لانجدن " أود أن أتناقش معك حول مقال " أرنولد إنجر " فهل لديك متسع من الوقت ؟ "

" مرحباً ، معك " سو " ، هل الموعد غير مناسب ؟ "

" معك " جونيور بيتس " يا " مريان " ، أود أن أسألك عن شىء ما ، فهل لديك متسع من الوقت ؟ "

" معك " باربارا مولنار " . هل لديك دقيقة كى أناقشك عن قائمة الطعام التى ستقدم لجامعى التبرعات ؟ "

إذا قالوا ... قل

إن الأمر يرجع إليك فربما ترغب فى الحديث عن العمل مباشرة ، وقد ترغب فى قضاء بضع دقائق تتحدث فيها عن شىء آخر . فإذا اتبعت الطريقة الأولى ، فحاول أن تكون إجابتك إما جملة خبرية أو كلمة واحدة . وإذا اتبعت الطريقة الثانية فعبِّر عن ردك ، ثم اطرح سؤالاً . فهذا الأمر يتفاوت وفقاً لرغبتك وهدفك من الحديث . فإذا أردت أن تكون هناك صلة بينك وبين الشخص الذى تتحدث إليه ، فحاول أن تتحدث معه قليلاً ، وإذا كانت العلاقة بينكما علاقة عمل فحسب ، فلا تتحدث عن شىء سوى العمل .

إذا قالوا	قل
" هل من الممكن أن أرد عليك فى وقت لاحق ؟ " .	" بالطبع ! فأنا بحاجة لردك قبل يوم الخميس " .
" هل اتصلت فى موعد غير مناسب ؟ "	" نعم بالفعل ، فما هو الوقت المناسب كى أعاود الاتصال بك ؟ "

" لقد أخبرتنى بأن ... "

" تشارلى ؟ إننى مشغول الآن فهل من الممكن أن نتحدث فى هذا الأمر فى وقت لاحق ؟ "

" خمِّن من ! "

" معذرة ، ولكن يبدو أنك قد اتصلت برقم خاطىء " [ضع السماعة] .

" أخيراً رد علىَّ شخص ما ، فأنا أكره التحدث فى جهاز الرد على الهاتف "

" حقاً ! "

" الطقس جميل للغاية "

" رائع ، لقد عرفت أنك قد انتقلت من ألاسكا فما الوقت الذى يستغرقه الشتاء هناك ؟ "

" كيف حالك ؟ "

" لقد كان أسبوعاً رائعاً حقاً فلقد انتهينا من تجديد البهو . فمن الممكن أن تلقى عليه نظرة عندما تزورنا فى المرة القادمة "

" كيف تسير الأمور معك ؟ "

" على ما يرام ، لقد أرسلت إليك البيانات التى طلبتها منى عبر الفاكس "

" كيف كانت مباراة فريق ليكرز ؟ "

" يا لها من مباراة ! هل أنت مشجع لهم منذ فترة طويلة ، أم أنك قد أصبحت مشجعاً لهم منذ انتقالك إلى هنا ؟ "

" إن مباراة أمس كانت رائعة ! "

" كانت رائعة حقاً ! وقد ترقبت ذلك لبعض الوقت فهل تعرف ما هو ترتيبنا ؟ " .

" هل نجحت أنت وزوجك فى إيجاد منزل ؟ "

" شكراً على سؤالك . لقد وجدنا منزلاً وسعدنا به ، فهل تعرف أى مركز لجز الأعشاب ؟ "

الجمل الختامية

فى أغلب الأوقات نجد أن الشخص الذى أجـرى الاتصـال هـو الـذى ينهـى المحادثة ، ومن الممكن أن تفعل ذلك بأدب ولباقة

" وداعاً "

" أراك لاحقاً "

" إلى اللقاء "

" أراك فيما بعد "

" سأتصل بك حينما أعرف المزيد ، وداعاً "

" متى ستكشف الأمر ؟ "

" بالطبع . وداعاً "

" أراك فى وقت لاحق "

" لقد تحدثنا كثيراً "

" توخ الحذر "

" شكراً على الوقت الذى قضيناه يا سيْد . وداعاً "

" أنا أخمن أنك ستفعل ذلك . شكراً مجدداً ! "

" هذا بالفعل ما كنت أتطلع إليه . شكراً ! "

" حسناً لا أود أن أطيل الحديث وداعاً "

" شكراً جزيلاً على تقديمك يد العون لى "

الفصل ١٥

التحدث إلى الآخرين فى وقت الشدة

هناك أشخاص كثيرون يشعرون بالشفقة على أنفسهم ، وهم عادة ما يعانون من الاكتئاب ، ولكنهم لا يستطيعون أن يتخلصوا من مثل هذا الاكتئاب بأنفسهم . لذا بين الحين والآخر ، حاول أن تجلس مع الآخرين وتستمع بإنصات لأحزانهم وشكواهم . وهى ضريبة يجب أن تؤديها بدافع انتمائك للجنس البشرى .

ـ باربرا وولترز

مقدمة

قد تتحدث إلى صديق أو زميل عن موضوع غير محدد ، أو يمشى كلاكما فى الشارع ، أو تنتظر مترو الأنفاق ، وفجأة يتغير مسار الحديث إلى موضوعات محزنة مثل الحديث عن الطلاق والمعاناة من مشاكل مالية ، أو مرض تعانى منه العائلة ، فتجرح الشخص الآخر وتجد نفسك بحاجة لقول شىء ما .

فما الذى تقوله عند حضور جنازة أو دفن الموتى ؟ كيف تجرى محادثة قصيرة مع أقارب المتوفى ؟ كيف تُجرى حواراً مع أسرة شخص ارتكب جريمة الانتحار ؟

كيف ستجرى محادثة مع شخص يعانى من مرض معضل ؟ أو شخص قد تم القبض على ولده ؟ أو شخص قد تم طرده ؟ أو شخص سوف يعالج أو تم معالجته من الإدمان ؟

حينما تؤثر مشاكل الآخرين فى حياتك ـ فمن الصعب تخيل حياة شخص لا تتأثر بما حولها ـ فسترغب أن تجيب برد مناسب .

إن المحادثات التى تتعلق بالمشاكل لا تعد محادثات صغيرة ولكنها غالباً ما تبدو كذلك ، فإذا كنت تتحدث إلى شخص آخر وتستمتعان بحديثكما وفجأة يتغير مسار الحوار فتستطيع بالكاد أن تقول : " لقد كنت أعتقد أننا نمزح ، فينبغى على العودة إلى المنزل "

هناك نوعان من المشاكل يتعرض لها الناس : الأزمات والمشاكل التى تكون خارج إرادة الشخص (موت شخص فى العائلة ، التسريح من العمل ، التعرض للاعتداء والسرقة ، التعرض لحادث سيارة أو الحريق) أو المشاكل التى لهم فيها دور كبير أو صغير (وجود نوع من المشاكل مع الجيران ، أو الشكوى من العمل ، أو وجود خلافات مع الأصدقاء أو العائلة ، أو جود مشاكل فى العمل ، أو ديون) .

ففى المثال الأول حاول أن تتحمل وتصبر حتى تسمع الآخرين وتجعلهم يبوحون لك بما يشعرون به

> إن الذين يشعرون بالتعاسة ليسوا بحاجة لأى شىء فى هذا العالم سوى أن يهتم بهم الآخرون .
>
> **ـ سيمون ويل**

أما فى المثال الثانى حتى تكون صديقاً وفياً ، حاول أن تفعل ما قيل من قبل بالإضافة إلى طرح بعض الأسئلة التوضيحية ، فعادة ما يجلب الناس المشاكل لأنفسهم مراراً ، فالأمر شائك ، ولكن بمجرد أن تذكر بعض الأسئلة فقد يخطر بباله أمر ما .

وعادة ما تطلب المجموعة الثانية المساعدة المالية أو أى نوع آخر من المساعدة . فقد يطلب منك شخص أن تتوسط بينه وبين زوجته أو رئيسه فى العمل أو تفض خلافاً بينه وبين جاره ، أو تقرضه بعض النقود لنفقات الإيجار الشهرى . ولأنك تعتقد أن هذه المساعدة ما هى إلا مساعدة وقتية قد تؤدى إلى مشكلة أكبر أو لأنك غير قادر على مساعدته ، فمن المحتمل أنك سوف تكون فى موقف محرج إذا قلت " لا " لصديق فى مأزق . فهم يشعرون بأنك قادر على مساعدتهم ، ولكنك لا تعتقد ذلك فما الذى ستقوله ؟

فمن خلال التفكير السليم والتعاطف مع قليل من الإلهامات من الاقتراحات التى ذكرت فتستطيع أن تثبت أنك صديق وفى ، فالصديق الحق هو الصديق وقت الضيق .

أمور يجب أن تفعلها

- دع الشخص الآخر يتحدث كيفما يشاء ، وقد تضفى على حديثك همهمات تعبر فيها عن تعاطفك وفهمك لما يقوله . ولكن لا تعرض أى اقتراح أو مساعدة أو نصيحة . فإن الجمل التى ستذكرها ما هى إلا مقاطعة للقصة التى يحاول الآخرون سردها . فدعهم يسردونها ويعيدون ذكرها مراراً وتكراراً
- نوِّع من ردودك كيفما استطعت : " يا إلهى ياله من أمر محزن بالنسبة لك " ، " أوه " ، " إننى آسف حقاً ! " ، " يا للأسف " ، " يا للأسى ! " ، " ياله من موقف محزن ! " ، " لا تقل لى .... "
- عادة ما يكون الصمت رداً مناسباً . فحينما يسرد عليك الآخرون موضوعاً محزناً فدعه يكمل حديثه ، وفى بعض الحالات لا تجد كلمة تشجيع تقولها .

إن الصمت إذا وجهت انتباهك للشخص الآخر وجعلته يشعر بأنك مهتم بحديثه ـ مفيد تماماً مثل ما تقوله أو ما تفعله ، والصمت يساعد الشخص الآخر على مواصلة حديثه والانتقال من نقطة لأخرى ، وهكذا .

> عادة ما ينبغى على الصديق أن يتحكم فى وقته ، فهناك وقت للصمت ، حيث تترك الآخرين دون أن تنصحهم وتجعلهم يلاقون مصيرهم ، وهناك وقت آخر يجب أن تقف فيه إلى جانبهم وتساعدهم على التخلص من مشاكلهم .
>
> ـ **جلوريا نايلور**

- إذا كان الأمر سريًّا فحاول أن تؤكد للشخص الآخر أن هذا الأمر لن يعرفه أى شخص على الإطلاق .
- عليكَ أن تشعر الشخص الآخر بأنه قادر على مواجهة مثل هذه التحديات والأحزان . فقد تقول شيئاً مثل :

" أنا واثق من أنك ستخرج من هذا المأزق "

" لم أتخيل أن يسوء الموقف إلى هذه الدرجة ، ولكننى أعرف أنك ستتجاوزه تدريجياً "

" أعرف أنك ستتخطى هذا الموقف "

" إننى مندهش من طريقة رؤيتك للموقف "

" لم أكن أتمنى أن تتعرض لمثل هذا الموقف ولكنك ستتجاوزه "

" إن ما فعلته كان له تأثير ملحوظ "

" إنك تعرف كيف تتعامل مع مثل هذه المواقف ، وسوف تكون على ما يرام".

◄ حاول أن تستمع إلى الشخص الآخر وتستجيب لمشاعره السلبية : اليأس والحزن والضيق والقلق . فحينما يواجه أى شخص مشكلة ما تجد أن مشاعره سلبية .

◄ كُنْ حذراً عند طرح أسئلتك ؛ فلا ينبغى أن توجه إليه الاتهام : " كيف تجرؤ على فعل ذلك ؟ " أو تكون فضوليًّا (" هل بكيت كثيراً ؟ ") . ففى حالة الموت من الممكن أن تسأله عن الميت ـ أين وكيف مات ، كيف كان يبدو قبل الموت عندما رآه آخر شخص ، ومتى كان ذلك . وفى حالة حدوث المشاكل ، اطرح عليه أسئلة محايدة تساعده على أن ينظر للموقف بطريقة جديدة : " ما الذى ستفعله ؟ " ، " ما الذى يتوجب عليك فعله ؟ " ، " هل أخطرت أى شخص بذلك ؟ " ، " ما الأفكار التى تفكر فيها لحل هذه المشكلة ؟ " ، " ما الذى سيقوله " روبين " حينما يعلم بذلك " ، " هل هذا أسوأ ما قد حدث لك ، أم أنه شىء لم يخطر ببالك من شهرين الآن ؟ "

أمور لا يجب أن تفعلها

◄ لا تقل للشخص الآخر أنك تعرف ما يشعر به أولاً لأنك لست فى نفس الموقف الذى قد تعرض له . ثانياً سوف يستاء الشخص الآخر من ذلك .

◄ لا تتظاهر بالتعاطف معه فى همومه فسوف يلاحظ ذلك . وإذا كنت غير متأثر بما حدث له ولكنك ترغب فى مساعدته فمن الممكن أن تعانقه وتتفق معه على أن تتحدثا عن الأمر حينما تصبح قادراً على مشاركته وجدانياً

> إن السؤال الجيد هو أسرع طريقة لمساعدة الآخرين على تخطى مشاكلهم ووضع حلول لها
>
> **- دوروثى ليدز**

◄ سواء كان الشخص الآخر يحدثك عن موت شخص ما أو فقدانه شيئاً ما أو إفلاسه أو أى شيء ترى أنه ليس على قدر كبير من الأهمية ، فلا تطلب منه ألا يفكر فى الأمر ولا تحاول أن تغير مسار الحديث إلى موضوع آخر . فمن فى مثل هذا الموقف بحاجة إلى قول ما لديهم ولكنك إذا فعلت ذلك ، سيكون من أجل راحتك أنت ولكن الشخص لن يشعر بالارتياح لأنه لن يستطيع أن يتوقف عن التفكير فى هذه المشكلة .

◄ لا تستخدم كلمات تضخم المشكلة وتزيدها سوءاً " يا لها من مأساة ! " ، " يا لها من كارثة ! " ، " يا إلهى ! " " إن هذا الأمر أسوأ ما سمعته على الإطلاق " ولكن استخدم بدلاً من ذلك مترادفات يستخدمها الطرف الآخر ليعبر عما يشعر به .

> إن التحدث إلى الآخرين عن مشاكلهم يعد من الاحتياجات الأساسية لدى الإنسان .
>
> **- ميلز فرانلكين**

◄ لا تبالغ فى مشاعرك فتجعل الشخص الآخر يشعر بأن حزنك وتأثرك بما حدث له يفوق حزنه : " لم يغمض لى جفن ليلة أمس ؛ لأننى كنت أفكر فيما حدث لك " ، " لقد كنت متضايقاً للغاية ! " . فمن الجيد أن تدع الشخص الآخر يشعر بأنك متضايق لما حدث له ، ولكن دون أن تبالغ فى الأمر ، فالشخص الأنانى يرى كل شيء من خلال حياته الخاصة ، ويندهش الشخص الآخر حينما يرى أنك متأثر بما حدث له أكثر منه هو .

◄ لا تذكر للشخص الذى قد تعرض لمشكلة بعض الأقوال المأثورة ، أو الصيغ المبتذلة أو العبارات الدينية ، وإذا كنت تشاركه بعض الأفكار الروحية فسوف يكون الأمر مفيداً . فمعظم الأشخاص الذين يعانون مشكلة ما تجدهم

لا يشعرون بالارتياح ، فلا تحاول تهدئتهم مستخدماً كلمات غير متعلقة أو غير ملائمة لمشكلتهم .

- ومهما كانت المشكلة التى يتعرض لها صديقك فلا تحاول أن تلقنه درساً أو تعظه وتصنف تصرفه أو تنصحه أو تحاول تغييره ، فالتغيير يطرأ من داخل الفرد نفسه دون أن يساعده الآخرون ، فإن هذا التصرف لا يعد غير ملائم فحسب ، ولكن ستكون له آثار سلبية .
- لا تخلط بين " المواساة " (التى تستخدم فى حالات الموت فقط) و " التعاطف " (الذى يستخدم فى حالات الموت ، ولكن من الممكن أن تستخدمه أيضاً مع شخص قد تعرض لحريق أو فيضان أو عاصفة أو أية كارثة طبيعية أو سرقة أو سطو أو أى جريمة عنيفة ، أو فقدانه لعمله ، أو إفلاسه أو مشاكل شخصية ، أو أية محنة) .

مواقف خاصة

- فى حالة الموت قد تستطيع بعض الكلمات التى تجعل المكلوبين يشعرون بالارتياح (إلى جانب " المواساة ") قد تذكر القصص والنوادر والذكريات والأحداث المشتركة بينك وبين الفقيد ـ كيف التقيتما ، وتأثيره على حياتك ، أو شيء مضحك قد ذكره الفقيد ، وكيف كان يحب عائلته ، وإلى أى مدى سيفتقدهم .
- الأحداث التى تلى الوفاة ـ الجنازة والدفن ومراسم التأبين ـ من أصعب الأماكن التى من الممكن أن تجرى فيها أية محادثة . فعادة ما يقف الجميع حول الجنازة ويتحدثون إما قبلها أو بعدها ؛ لذا ستكون بحاجة لذكر شيء ما . ولأن الموضوع الوحيد الذى من الممكن ذكره هو الفقيد فمن الممكن أن تقول :

" لقد اعتاد أخوك بعد وفاة والدى أن يتصل بى فى الكلية مرة كل أسبوع ، فأنت لا تعرف كيف أقدر ذلك منه " .

" هل تعرف أنها كانت تزور المساجين فى سجن المقاطعة مساء كل ثلاثاء ؟ " ، " حتى بعد فقدانه زوجته وولده ، رفض أن يصبح حزيناً مكتئباً . ولكنه ظل محباً وودوداً "

" لقد اعتاد على علاج مرضى الأسنان ممن ليس لديهم تأمين صحى ، وكان يرفض أن يتقاضى أجره "

" أعتقد أن هناك الكثير من الأشخاص يشعرون بأنها كانت صديقتهم المفضلة ، ومن المؤكد أنك أيضاً تشعر بذلك "

" كان أول من ينظم حفلات أعياد الميلاد ، فأنا لا أعرف كيف سنتجمع كعادتنا دون أن يكون معنا "

" لقد كانت تلقى النكات حتى قبل أن تموت بيومين "

" لقد كانت تتلقى علاجاً منذ سنوات طويلة ، ولكننى لا أعتقد أن الآخرين يعرفون ذلك "

◄ إن الإجهاض وولادة جنين ميت لا تعد مأساة كما تبدو . تذكر أن تعبر عن تأثرك وتعاطفك مع من فقد طفله مثلما تفعل مع أى والدين يشعران بالحزن ، فلا تقل : " لديك بالفعل طفلان ـ لذا عليك أن تشعر بالامتنان بما لديك ". أو " أنت لا تزال صغيراً ـ فحاول مرة أخرى " . وأسوأ ما يمكن قوله " لا تحزن ، فالأمر لا يبدو كما لو أنك قد فقدت طفلك " ولكنه قد فقده بالفعل !

◄ إن موت أحد الحيوانات الأليفة يعد كارثة حقيقية فسواء كنت متفهماً لذلك أم لا ، فحاول أن تبين للشخص الآخر حزنك وتأثرك على فقدان هذا الحيوان . فإذا كان صديقاً يشعر بالحزن فحاول أن تستجيب لمشاعره ، وتذكر بعد مرور عدة أسابيع أن تسأل عن صديقك وتطمئن عليه وأن تذكر اسم الحيوان ، بالإضافة إلى ذكر بعض القصص المتعلقة بهذا الحيوان .

◄ بعد موت أحد أصدقائك فى العمل، ، ينبغى أن تتحدث إلى زملائك عن فقدانكم له . فمهما

> عندما تتحدث إلى شخص آخر عن موضوع أو شخص أو مكان مفضل لك ، فحاول أن تربط بين ما تقوله وبين الحقيقة .
>
> ـ آن مورو لهندبرج

كان ما يقوله الآخرون فإن أكثرهم سيفكرون فى صديقكم الذى افتقدتموه على الأقل بين الحين والآخر . ومن الأفضل أن تواصل حديثك مع أصدقائه المقربين . وإذا لم تتحدث عن هذا الفقيد فكأنه قد مات مرة أخرى . وأقارب هذا الفقيد لا يشعرون بالحزن حينما تذكره ولكنهم يشعرون بالارتياح .

◀ لا تقل " لا " لشخص يتعرض لمشكلة ما ، فقد ترفض أن تقرضه بعض المال إما لأنك تعرف أن ذلك سيزيد من مشكلته ، أو لأنك لا تملك هذا المبلغ ، ولأنه شخص من عائلتك أو أصدقائك أو معارفك وقد لجأ إليك كى تساعده فسوف ترغب فى أن تكون عطوفاً وحازماً .

وعندما ترفض طلبه ، وضح له أنك غير قادر على تلبيته (لا أملك هذا المبلغ) ولا تقل (أنا أعرف أنك غير قادر على أدائه) .

ومن الأفضل أن تعرض أعذارك ثم ترفض (لن أكون موجوداً فى نهاية هذا الأسبوع ، لذا لن أستطيع مساعدتك) . وحتى تؤكد رفضك ، حاول أن تكرره ولا تغير كلامك ، فمهما فعلت لا تبدأ بعرض أسبابك واحداً تلو الآخر . سوف يجبرك الشخص الآخر على عرض سبب آخر سيراه غير مقنع ولكن كرر ما ذكرته من قبل حتى يقتنع الشخص الآخر ، وحاول ألا توضح أنك اتخذت قراراً سلبياً ، فمن الأفضل أن يبدو من إجابتك الرفض فقد تقول شيئاً مثل :

" بعد أن فكرت مليًّا وجدت أننى غير قادر على مساعدتك هذه المرة ، ولكننى بالطبع أتمنى لك التوفيق "

" إننى آسف حقاً لأننى قد خذلتك ، ولكننى لا أستطيع مساعدتك "

" أود حقًّا أن أساعدك ولكننى لا أستطيع "

" أود أن أقول " نعم " ولكننى لا أستطيع "

" لا أود أن أخدعك "

" أتمنى أن تجد شخصاً آخر كى يساعدك لأننا لا نستطيع أن نقرضك شيئاً "

" أود أن تقبل اعتذارى عن عدم قدرتى على مساعدتك ، وأتمنى لك التوفيق وليس هناك فائدة من مناقشة الأمر "

" ليس لدى رصيد فأنت بحاجة لشخص لديه رصيد كبير "

" إننى مشغول فى الوقت الحالى فمن الممكن أن تطلب المساعدة من شخص آخر "

" إننى آسف ولكن من المستحيل أن تعيش أنت وعائلتك معنا "

" إننى آسف ولكننى لا أستطيع "

" إننى آسف فلا أستطيع أن أوضح لك قرارى ولكننى أرفض طلبك "

" إننى متفهم لطلبك وأتمنى لو كنت قادراً على مساعدتك ، ولكننى لا أستطيع "

" من المستحيل يا جينيفر ! "

" من الصعب علىَّ أن أخذلك ، ولكننى أتمنى أن تجد حلاً آخر "

" لا أستطيع مساعدتك لأسباب شخصية "

" لقد تعرضت لمشكلات كثيرة فى الفترة الأخيرة ؛ لذا لن أتمكن من مساعدتك "

" ليتنى أستطيع أن أساعدك "

" ليتنى أتمكن من مساعدتك ، ولكن من المستحيل أن أفعل ذلك لأن ... " .

" لا أود أن أرفض طلبك يا " سارة " ، ولكننى لا أستطيع أن أقرضك المال فى ذلك الوقت "

" أود أن أساعدك حقاً ، ولكن هناك ديون كثيرة ينبغى علينا أن نسددها "

" إن ردى سيكون سلبياً ، ولكن لا أود أن أشرح أسبابى للرفض إن لم يكن لديك مانع فى ذلك "

" إن جدول أعمالى الآن لا يسمح بذلك ، وأتمنى أن تجد شخصاً آخر يساعدك فى أثناء فترة النهار "

" آسف ، ولكننى لا أستطيع أن أفعل ذلك "

" شكراً على سؤالك ، ولكننى لا أستطيع "

" أود أن أساعدك ، ولكننى ... "

" لسوء الحظ جاءنى طلبك فى وقت عصيب بالنسبة لى "

" لا أستطيع مساعدتك "

" لم أواجه المأزق بعد ؛ لذا لا أستطيع مساعدتك "

" هل تتخيل المأزق الذى أنا فيه ؟ ولكننى لا أستطيع مساعدتك "

" إننى متفهم لموقفك ، ولكننى لا أستطيع مساعدتك "

" إننى أكره أن أرفض طلبك ، ولكننى مضطر لذلك "

موضوعات للمحادثة

بمجرد معرفتك بأن الشخص الآخر قلق أو حزين أو متضايق أو أن اختيار الموضوع الذى ستتحدثون عنه سيتم فى نطاق ضيق ، فبالكاد تستطيع التحدث عن موضوعات تافهة حينما تجده يعانى مشكلة ما .

سوف تدور محادثتك عن المشكلة وسوف توجه لها كل اهتمامك : كيف ستذهب للعمل ، والمكالمات الهاتفية التى تحتاج إلى أن تجريها ، وفحص المصادر المتاحة ، وكيف تدع الآخرين يعرفون ذلك الموقف ، وتحديد موعد مع مستشار قانونى أو محامٍ أو سمسار عقارات أو حالات التوظيف المؤقتة ، أو الأطباء أو أى شخص تحتاج إلى مساعدته .

استهلال المحادثة

إذا بدأ الشخص الآخر حديثه بالكلام عن مشكلة أو موقف محزن فينبغى أن تستجيب لما يقوله دون أن تحاول التحدث عن موضوع آخر .

أشياء مفيدة يمكن ذكرها

" هل تعيش عائلتك بالقرب من هنا ؟ "

" لا أستطيع تخيل ما تشعر به "

" لا أستطيع تخيل ما تمر به "

" لا أجد ما أقوله "

" سأكون سعيداً بتولى مهامك فى المكتب حتى تسوى هذا الأمر " .

" سوف أدعو لك "

" إننى آسف حقاً "

" أشعر بالأسى تجاه ما حدث لك " .

" هل أستطيع أن أساعدك فى أى شىء ؟ فإننى أعنى ذلك بالفعل " .

> يمكنك أن تنتقى كلماتك بعناية وتصينها وتصقلها بأفخم المعانى والألفاظ ، ولكن الكلمة التى تستمر وتترسخ فى الأذهان هى الكلمة النابعة من القلب .
>
> **- إيلا ويلر ويلكوس**

" دعنى أباشر العمل حتى تسوى هذا الأمر "

" يالها من خسارة ! " .

" يجب أن تظل معنا حتى نكتشف عدد المنازل المتبقية "

" أشعر بالأسى والتعاطف معك " .

عبارات مواساة لا يجب قولها

" لقد تخلصت من معاناتها ولم تعد تعانى بعد " .

" لقد ظل معك لمدة ثمانية عشر عاماً "

" كن شاكراً بأنه لديك طفل آخر " .

" لقد كان رجلاً عجوزاً وقد استمتع بحياته "

" لا أعرف كيف تتحمل هذا " .

" إننى متأثر بشدة بما حدث "

" إذا انشغلت بأى شيء فسوف تنسى ذلك سريعاً "

" لدى صديق يتعرض لنفس هذا الموقف "

" لقد سمعت أنك لا تهوّن الأمور على نفسك " .

" ربما يكون لذلك تأثير إيجابى عليك "

" حاول أن تنسى أنك قد عرفت هذا الطفل "

" ربما من الأفضل أن يكون الوضع على هذا الحال " .

" ربما من الأفضل أنه قد توفى فى هذا الوقت ، فقد تدهورت صحته فى الفترة الأخيرة "

" لا ينعم بالحياة سوى الأحياء "

" إن الحياة لا تتوقف ـ فسوف تشعر بأنك أفضل حالاً إذا علمت ذلك "

" أعرف ما تشعر به " .

" ربما يكون ذلك فى مصلحة الطفل ، فربما يكون به عيب خلقى وهذه هى وسيلة راحته الوحيدة " .

" مع مرور الوقت ستنسى أحزانك "

" لماذا لم تتصل بى حينما حدث ذلك ؟ "

" يجب أن تتحلى بالشجاعة من أجل عائلتك "

" أنت تعرف أنك لست أول شخص يتعرض لمثل هذا الموقف "

" سوف تتجاوز هذه المحنة "

" يجب أن تواصل حياتك "

" مازلت صغيراً وبإمكانك الزواج مرة أخرى "

" كان ينبغى أن تحصلى على الطلاق منذ فترة بعيدة "

إذا قالوا ... قل

لاحظ النماذج التى ستُعرض ، وحاول أن يكون ردك متعاطفاً مع الشخص الآخر ؛ وحاول أن تضيف سؤالاً حتى تستمر المحادثة .

إذا قالوا	قل
" لكن ما الذى ينبغى على فعله ؟ "	" لقد ذكرت بالفعل بعض الاختيارات وأنا واثق من أنك ستتخذ قراراً صائباً . ما الذى ستفعله اليوم ؟ "
" ولكن ، لا أعرف ... "	" أخبرنى بالمزيد . ما أول فكرة طرأت بذهنك حينما سمعت ذلك ؟ "
" لا تود عائلتى أن تتحدث إلىَّ "	" حسناً ، ما الذى ستفعله بعد ذلك ؟ " .
" إننى منزعج ، وبالكاد أعرف أين سأذهب "	" نعم ، فلماذا لا تكون منزعجاً ؟ وأتعجب .. هل تحدثت مع " رابى أبستن " ؟ فدائماً ما يكون كلامه ذا فائدة "
" عليك أن تساعدنى ! "	" دعنا نسرد ما نحتاج إلى عمله . هل فعلت ذلك ؟ "
" أنت الشخص الوحيد الذى بمقدوره أن يساعدنى ! "	" حسناً . دعنا نتأكد . فهل تحدثت بعد إلى أى شخص ؟ "
" ليس هناك فائدة من معيشتنا هكذا "	" أود أن أزورك الليلة وأتحدث معك أنت و " بات " ، فهل ستكون فى المنزل ؟ "

الجمل الختامية

" يجب أن تتذكر دائماً أن كل شيء سيكون على ما يرام ، ليس لبعض الوقت ولكن دائماً "

" اتصل بى فى أى وقت إذا فكرت فى شىء آخر تريدنى أن أفعله "

" أتمنى أن تكون نهاية هذه القصة نهاية سعيدة ، وأعتقد أنها ستكون كذلك "

" أتمنى أن تساعدك الذكريات السعيدة فى الأوقات العصيبة القادمة " .

" سأفكر فيك " .

" أنا سعيد لأنك أخبرتنى . دعنا نتحدث غداً " .

" ستظل على اتصال ، أليس كذلك ؟ سأتصل بك الأسبوع المقبل حتى أطمئن عليك " .

" دعنى أعرف كيف سارت الأمور " .

" لقد تعرضت لتحديات سابقة ، وسوف تتغلب على هذه المحنة "

الفصل ١٦

التحدث إلى العائلة والأصدقاء

تختلف آداب العلاقات الحميمة تماماً عن آداب الرسميات ، فالأخلاق ليست مجرد شىء تتباهى به أمام الآخرين ، فإذا ضايقت نادلاً فلن تذهب إلى هذا المطعم مرة أخرى ، ولكن إذا ضايقت شخصاً يعيش معك فمن الصعب أن تغير عائلتك .

ـ جوديث مارتن

مقدمة

قد يبدو من الوهلة الأولى أن معظم الناس يعرفون تماماً كيف يتحدثون إلى عائلتهم وأصدقائهم إلا أن ذلك الافتراض ـ رغم شيوعه ـ هو المسئول عن بعض السلبيات التى تشوب المحادثات التى تدور بين أفراد العائلة الواحدة أو بين الأصدقاء .

من الصعب أن تتعامل مع عائلتك أو أصدقائك بنفس الطريقة المهذبة التى تتعامل بها مع الآخرين ؛ وذلك لأنك قد اعتدت عليهم وهم قد اعتادوا عليك أيضاً فلن يكثروا من تعبيرات الإعجاب

من السهل أن تتحدث عن الكثير من الموضوعات وتكون مسلياً حينما تتحدث إلى أشخاص نادراً ما تلتقى بهم ، ولكن فى المنزل يجب أن تكون حاضر الذهن ومسلياً ، وأن تجد موضوعات جديدة ومتعددة تصلح لأن تكون مجالاً للمناقشة ـ فهذا مطلب إنسانى تتوق إليه الطبيعة البشرية .

ـ بيد جاريت

والضحك مثلما يفعل زملاؤك ومعارفك الجدد (لأنهم لا يعيشون معنا) وفى المقابل لا نضحك لهم بشدة أو نشاركهم نظرات الإعجاب أو نلقى عليهم عبارات المدح والتقدير .

يبدو أنه ليس هناك شىء فيما يخص السعادة والشعور بالرضا عن الحياة التى نعيشها ذا قيمة كبرى يستحق العناء من أجله مثل زيادة مشاعر الحب والرضا لدى الأصدقاء وأفراد العائلة من طريق إجراء المحادثات الحميمة بينكم .

أمور يجب أن تفعلها

- تعامل مع عائلتك وأصدقائك مثلما تتعامل مع أحد عملائك أو المدير التنفيذى لشركتك أو الجراح الذى سيجرى لك عملية جراحية . فعادة ما نتعامل بذوق ولباقة مع من نلتقى بهم فى حياتنا العامة ، ولا نتعامل بنفس هذه الطريقة مع عائلتنا حينما نعود للمنزل ليلاً ، وهذا الأمر لا يعنى أنك شخص ردىء الطباع ، فعادة ما ننسى أن نذكر لهم إطراء ما أو نربت على أكتافهم أو نقبلهم أو نلمسهم حتى يشعروا بأننا نراهم أمامنا .
- عبِّر عن تقديرك ، فلا تقلق إذا كنت قد أخبرت هذا الشخص من قبل بأنك معجب بالخضراوات التى تنمو فى حديقته أو بما قام به فى الشرفة الخلفية ــ فنحن لا نمل أبداً من إطراء ومجاملة الآخرين ، ولا تنتظر المناسبات المهمة حتى تدع الآخرين يشعرون بأنهم رائعون ، مثل : حفلات التخرج والزفاف ، أو تأسيس منزل جديد ، أو تهذيب حشائش الحديقة ، أو إعداد حلوى شهية أو قصة شعر جديدة ـ أو اذكر أى شىء يجعل الآخرين يشعرون بأنك مهتم بهم وتقدرهم .
- حينما تكون مع عائلتك أو أصدقائك فحاول أن تلاحظ مشاعر الآخرين ، فهل يبدون سعداء راضين أم يشعرون بالغضب والقلق والاضطراب وعدم الارتياح ؟ ويجب أن يتفق حديثك مع ما يشعر به

> عادة ما يتسم الناس بالأدب والذوق مع أشخاص لا يعرفونهم ، ولكن حينما يعودون للمنزل سرعان ما يتجهمون وتغيب عنهم الابتسامة والكلام الرقيق .
>
> **ـ مارجريت فيشباك**

الآخرون ، وهذا لا يعنى أن تصبح قلقاً أو مضطرباً ، ولكن لا تتحدث عما حققته من نجاح .

فى الفترة الأخيرة ، إذا وجدت أن الشخص الآخر حزين ومضطرب ، دع الآخرين يتحدثون إليك عن حياتهم ؛ وحاول أن تستنتج السبب فى حالتهم المزاجية فقد يتحدث إليك الشخص الآخر عن تسوقه أو خطاب قد وصله أو تلقيه مكالمة هاتفية من صديق ، أو ما تناوله فى العشاء ولكنك قد لاحظت أن نبرة صوته قد تغيرت حينما ذكر الخطاب الذى وصله ، وسترغب فى أن تسأله عن هذا الخطاب .

وعلى الجانب الآخر إذا وجدت الشخص الآخر سعيداً ومسروراً بأخبار سارة ، فحاول أن تشاركه فرحته حتى لو لم يكن يومك موفقاً ؛ وإذا كان الشخص الآخر دقيقاً سريع البديهة فسوف يلاحظ من حديثك أنك لست فى حالة نفسية جيدة ومع نهاية المحادثة سيشعر كلاكما بالارتياح .

- اطرح على الشخص الآخر أسئلة تتعلق بحياته الشخصية دون أن تبدو كالمحقق : " ما أخبارك فى الآونة الأخيرة ؟ " ، أو " كيف كان يومك ؟ " ، ثم استمع لإجابته . ومثل هذه الأسئلة البسيطة كافية لبدء المحادثة ، وإذا وجدت الإجابة تتمثل فى قوله : " ليس هناك جديد " ، أو " لا شىء " فمن الممكن أن تجعل سؤالك أكثر تحديداً " ماذا عن المقال الذى كنت تكتبه ؟ " ، أو " ألن تذهب هذا العام إلى سيسيلى ؟ " ، أو : " ألم تكن تبحث فى آخر مرة تحدثنا فيه عن سيارة مستعملة ؟ "
- حينما تطرح أسئلتك ، احترم خصوصية الآخرين ؛ فأنت تعرف أن كل شخص قد لا يرغب فى أن يخبرك بكل الأفكار التى تخالجه
- كن لبقاً ، فالعديد من الأشخاص يعتقدون أنهم يستطيعون أن يتحدثوا بحرية وكيفما يشاءون حينما يكونون مع عائلتهم أو أصدقائهم ، ولكن حاول أن تتعامل مع صديقك وكأنه رئيسك المباشر ... أو شخصية ذات شأن .
- استمع بإنصات ، وهذا لا يعنى أن تسمع ما يقولونه فحسب ، ولكن أن تلاحظ مشاعرهم وانطباعاتهم عندما يتحدثون . فإن الاستماع هو أكثر الطرق الفعالة لتكوين صداقات جديدة ، وكذلك الحفاظ على هذه الصداقة ، فالاستماع لا يعنى ألا تصمت دون أن تقول كلمة واحدة ، فهناك طرق

عديدة من الإنصات توحى للشخص الآخر بأنك تستمع له وتقدر ما يقوله وتؤيده (انظر الفصل الثالث) .

> هناك طريقة معينة تجعلك صديقاً للآخرين ، وهذه الطريقة تتضمن التحدث معهم والاستماع إليهم لساعات طويلة فى اللقاء الواحد .
>
> **- ريبيكا ويست**

إن الاستماع للكلمات لا يكفى (" لقد قضيت أنا وجيمس عطلة نهاية الأسبوع الماضى فى سان فرانسيسكو ") ولكن ما هى مشاعر الشخص الآخر حينما يذكر هذه الكلمات ؟ هل قد قضى وقتاً سعيداً فى هذه الإجازة ؟ هل أصابه الارتباك لأنها لم تكن كما كان يتوقعها ؟ أو لأن ذلك الأمر قد اعتاد عليه هذا الشخص ؟

فى المحادثة الجيدة ، يجب أن يتفهم كلا الطرفين مشاعر الطرف الآخر حتى إذا لم يقل ذلك صراحة (" تبدو محبطاً ") فإذا أجبته بنفس المستوى بعض الشىء (" إننى أحب جيمس ! ") سوف يفهمك الشخص الآخر .

> يحدث جمود فى العلاقات بين الأشخاص حينما يرفض كل منهم أن يخبر الآخر بما يشعر به .
>
> **- شاكتى جاوين**

- أخبر الآخرين بما تشعر به ، ولكن ليس كل ما تشعر به ، ولا تحاول أن تفعل ذلك طوال الوقت ، ولكن عائلتك وأصدقاءك سيساعدونك دائماً وسيفعلون ما فى وسعهم إذا عرفوا ما تمر به . ونفسياً سيخبرك الآخرون بما يشعرون به إذا أخبرتهم بما تشعر به .
- كن واضحاً ، فعندما تجيب على سؤال ما أو تذكر شيئاً ما حاول أن تفعل ذلك بشىء من التفصيل ، واذكر وصفاً محدداً وكلمات واضحة ، ولكن هذا لا يعنى أن تبالغ فى الأمر فيشعر الآخرون بالملل والضيق . وإذا استخدمت كلمات بسيطة مثل " نعم " أو " لا " ، فسوف تنتهى محادثتكم سريعاً أما إذا قلت : " نعم ثم ... " ، وذكرت قصة ما فسوف تستمر المحادثة .

- لا تنتظر أحداثاً جسيمة ، أو مشاعر فياضة ، أو أفكارًا هائلة حتى يحدث الحوار أو يتم التقدير ، أو تبنى علاقة ما ، فإن الأمور الطبيعية التى تحدث كل يوم كفيلة بأن تربط الناس بعلاقات وطيدة .
- من المكن أن تذكر أحداثاً قد وقعت فى الماضى إذا لم تجد شيئاً آخر تتحدث عنه ، فالعديد من الناس قد يسردون الكثير من القصص عن الأماكن التى قد زاروها لشخص مهتم بمثل هذا الحديث . فإن مكافأة الشخص الآخر هى أن تجعله يشعر بأنه ذكى يتمتع بحضور لدى الجميع ، ومن الأفضل أن تتحدث عن ذكريات مشتركة .
- إذا وجدت نفسك غير قادر على إتمام المحادثة ؛ وذلك لأنك تعرف هذا الشخص منذ عدة سنوات ، فمن المكن أن تطرح عليه سؤالاً : " ماذا لو ..." وقد تدهشك إجاباته ... وتدهشهم أيضاً . فالبعض يحب هذا النوع من التأمل الفكرى ، والبعض الآخر لا يفضله . ولا تكرر الأمر إذا وجدت الشخص الآخر غير مهتم ، ولكن إذا أظهر اهتماماً فحاول أن تطرح سؤالاً مثل :

> يشترك الناس معاً فى كل شىء فى حياتهم سواء الأشياء المهمة أو الأشياء التافهة ، ولكن نجد أن هذه الأمور التافهة هى التى تكوِّن الروابط بين الناس .
>
> **- راى فولى**

" إذا أردت أن تشترى شيئاً الآن ، فما هذا الشىء ؟ "

" إذا أردت أن تغير شيئاً ما فى بلدك أو فى العالم ، فما هذا الشىء ؟ "

" إذا أردت أن تغير شيئاً ما قد حدث فى الماضى ، فما هذا الشىء ؟ " .

" إذا أردت أن تدعو أى شخص فى العالم كى يقضى معك فى منزلك إجازة نهاية الأسبوع ، فمن سيكون هذا الشخص ؟ " .

" إذا تمكنت من معرفة المستقبل ، فهل سترغب فى فعل ذلك ؟ "

" إذا رغبت أن تتحدث لغة أجنبية ، فما هذه اللغة ؟ ولماذا قمت باختيارها ؟ "

" إذا كنت تملك مليون دولار كى تنفقها فى الأسبوع المقبل ، فما الذى ستفعله بهذا المبلغ ؟ "

" إذا أردت أن تكون لك حياة مختلفة ، فمن ترغب فى أن تكون ؟ "

" إذا كانت هناك ثلاث أمنيات من الممكن تحقيقها لك ، فما تلك الأمنيات ؟ "

إن العلاقات الشخصية ليست وسيلة حماية ، أو ثيقة تأمين على الحياة أو طرق للنجاة .

ـ دايان كراولى

" إذا ربحت تذكرة السفر إلى أى مكان فى العالم ، فأين تفضل أن تذهب ؟ "

وقد تطرح أسئلة أخرى تولد أفكاراً عديدة وتساعد على إجراء محادثة شيقة

" هل خططت لقضاء إجازة فى السنوات القليلة المقبلة ؟ "

" هل فكرت من قبل فى أن تعمل فى مجال السياسة ؟ "

" هل هناك نصيحة معينة كان والداك يخبرانك بها وظللت تتبعها حتى الآن ؟ "

" هل تؤمن بالصدفة ؟ التنبؤ بالمستقبل ؟ قراءة الكف ؟ علم التنجيم ؟ الأشباح ؟ "

" هل لديك فلسفة فى العمل ؟ أم فلسفة شخصية ؟ "

" هل فكرت من قبل فى حضور جلسة استحضار الأرواح ؟ " .

" كيف أصبحت مهتماً بعلم الأنساب ؟ "

" كيف نجحت فى رعاية ثلاثة أطفال صغار وحدك ؟ فإننى مندهش للغاية "

" ما النصيحة التى قد تدليها لشخص قد تخرج من الجامعة ؟ "

" ما الذى تتطلع لعمله هذه الأيام ؟ "

" ما أكثر شيء يضايقك فى الآخرين ؟ ومن هم الأشخاص الذين يضايقونك ويثيرون حنقك ؟ "

" بماذا تذكرك تلك المقطوعة الموسيقية ؟ "

" ما أكثر شيء تفضل عمله فى يوم مطير ؟ "

" ما أكثر ما تتذكره من أيام طفولتك ؟ "

" ما الذى دفعك كى تكون رساماً ؟ "

" ما أكثر المواقف المحرجة التى من الممكن تصورها ؟ "

" ما الذى دفعك لتجميع الملاعق ؟ "

" متى أدركت أنك ترغب فى خوض مجال الأعمال ؟ " .

" من أبطالك المفضلون ؟ "

◄ قد يكون هناك خلاف بينك وبين بعض الأشخاص ؛ لذا تعلَّم أن تستخدم العديد من الاعتذارات ، ومع أصدقائك وعائلتك قد يكون هذا الاعتذار هو أفضل وسيلة للحفاظ على علاقتكم ، فلن يفى الاعتذار الذى تعبر عنه بغضب بقولك " إننى آسف ، لقد قلت إننى آسف ! " بالغرض ، وحتى تحافظ على صداقتك مع الآخرين حاول أن تعتذر وتقول :

" كيف أستطيع أن أكفر عن خطئى ؟ "

" أنت محق ، فأنا لم أراع مشاعرك مطلقاً "

" إننى آسف للغاية "

" لم أقصد ذلك "

" لا أعرف ما الذى حدث لى "

" أتمنى أن تسامحنى "

" إننى غاضب من نفسى مثلك تماماً "

" لست مندهشاً ، فإذا كنت فى مكانك لتضايقت أيضاً "

" إننى أعتذر عما فعلته "

" لقد كنت مخطئاً "

" لم أقصد ذلك "

" لم أعنِ ذلك "

" لا أجد عذراً لذلك "

" أعدك بأن هذا الأمر لن يتكرر مرة أخرى "

" لم أكن أفكر حينما فعلت ذلك "

" أنت محق حينما تقول إننى عادة لا أنصت إليك "

أمور لا يجب أن تفعلها

◀ حينما يخبرك الشخص الآخر بمشاكله ، فلا تعرض عليه الحلول أو النصيحة إلا بعد أن يطلب منك ذلك بإصرار ، ويرجع السبب فى ذلك إلى أنك حينما تستمع إلى كلام الشخص الآخر وتنتبه له فسوف تساعده أكثر على حل مشكلاته .

إذا كنت ماهراً فى هذا الأمر ، فمن الممكن أن تطرح أسئلة توضيحية : " بماذا كنت تفكر ؟ " ، أو " ماذا فعلت ؟ " ، أو " لماذا فعلت شيئاً مثل ذلك ؟ " . وسأعرض إليك مجموعة من الأسئلة التى تساعد الآخرين على النظر لمشكلتهم بطريقة أكثر وضوحاً :

> فى أثناء المحن والمصاعب ستدرك من هم الأشخاص المقربون لديك ومن هم الأصدقاء الأوفياء ، وربما تجد أفراد عائلتك قلقين مهتمين بك .
>
> **ـ مينى مادرن فيسك**

" هل تشعر بالقلق حيال ذلك ؟ "

" هل هذا الأمر يزعجك ؟ "

" هل فعلت ذلك من قبل ؟ "

" ما المانع فى أن تقول : " ربما " بدلاً من " لا " ؟ "

" إذا كان لديك خيار فهل ستذهب أم تمكث ؟ "

" هل كنت تتمنى أن يتم دعوتك للحضور ؟ "

" ما الذى تعتقد أنهم سيطلبونه فى المقابل ؟ "

" ما أكثر شىء تحتاج إليه ؟ "

" هل تشعر بارتياح أكثر أم بخيبة أمل إذا فشل هذا الاتفاق ؟ "

" ألا تفضل الانتقال للمنزل الآخر ؟ "

◄ حتى حينما تتحدث إلى عائلتك وأصدقائك ، فحاول ألا تنفرد بالحديث وحدك أو تقوم بمناقشة موضوع لا يهتم به الآخرون ولا يودون سماعه .

انتبه لمحاولة الآخرين لتغيير موضوع الحديث ، ومن الأسئلة التى يطرحونها ، ومن حركة أعينهم ، وتثاؤبهم أو شعورهم بالملل (انظر الفصل الثامن) .

> بالكاد ما تجد مجموعة من الناس لا تشعر بالملل والضيق من مناقشة موضوع واحد حتى ولو كان هذا الموضوع شيقاً ومثيراً .
>
> **ـ ليليان إيشلر**

◄ حاول ألا تكون إجابتك مكونة من كلمة واحدة : " هل تود أن تتناول القهوة ؟ " ، " لا " . من الأفضل أن تذكر شيئاً ما حتى تستمر المحادثة . " لا لم أعد أشرب القهوة ، فهل مازلت تحتسى كوبين اليوم ؟ " . فقد يجيبك الشخص الآخر " نعم " ، ولكن من الأفضل أن تذكر فكرة أخرى وتربطها بإجابتك : " نعم ولكن هذا الأمر لا يسبب لى أى أضرار فهل يؤثر الكافيين فيك ؟ ولماذا توقفت عن تناوله ؟ " . والهدف من ذلك هو أن تولد العديد من الأفكار وتنتقل بالحديث من فكرة إلى أخرى .

◄ حينما تكون المحادثة مملة لا تثير غضب الآخرين ، فليس لدينا سوى عائلة واحدة وأصدقاء قليلين فى هذا العالم . فلا تندفع بالحديث إذا لم يسر الحوار على وتيرة صحيحة ، وحاول التحدث فى وقت لاحق .

مواقف خاصة

◄ يتم التمييز بين المناقشة والجدال من خلال الحميمية المصاحبة لكليهما فعادة ما تكون المناقشة عقلانية هادئة ولا تثير الانتباه ، أما الجدال فعادة ما يكون مثيراً للمشاعر والحميمية ، وقد يؤدى إلى وجود مشاعر سلبية وتمزق العلاقات بين الناس . قالت " مارين دين " " لقد كنت مراهقة حتى أدركت أن هناك فرقاً بين المناقشة والجدال "

إن تجنب النزاع والجدال يعد من أفضل الطرق الفعالة ، فإذا وجدت أن المحادثة سوف تثير نزاعاً ، فحاول أن تغير موضوع الحديث أو غادر المكان .

> لم تكن بيننا علاقة ، وإنما تصادم فى الشخصية .
>
> **ـ أليس مولوى**

انتق موضوع الجدال فإن الجدال يعد جزءاً مهماً من حياتنا ، ولكن ينبغى ألا نكثر من الجدال ، وأن يتم فى أوقات متباعدة .

فإن عبارة " يجب الخلاف " تعد تعبيراً حقيقياً ، فيبدو أن بعض الأشخاص يستمتعون بالجدال مع الآخرين ، وأفضل طريقة هى ألا تشترك فى هذا الجدال ، فمهما يُقال حاول أن تجيب بإيماءة أو هز كتفيك ، أو تحدث صوتاً يعبر عن موافقتك . فكلما أصروا على أن يجادلوك أصبحت أكثر هدوءاً ، وبعد قليل سوف يمل الشخص الآخر ذلك .

موضوعات للمحادثة

حينما نكون مع عائلتنا أو أصدقائنا نجد موضوعات كثيرة من الممكن أن نتحدث فيها ، وقد تتحدث عن موضوعات لا تخص العائلة . وعادة ما نفكر فى الفكرة التالية أو السؤال الجيد الذى سنطرحه حينما لا نجد ما نقوله . لذا ، حاول أن تستخدم تلك الموضوعات التالية حينما لا تجد شيئاً جديداً تقوله .

موضوعات يمكن التحدث فيها

النوادر والآراء والملاحظات

شىء جديد أو مستعمل قد اشتريته أو اشتراه الآخرون .

تقديرك وتهنئتك ـ الأشياء البسيطة أو التى لها قدر من الأهمية

الكتب المفضلة التى قد قرأتها مؤخراً ، أو التى قد قرأتها أكثر من مرة ، أو الكتب المفضلة لديك منذ الطفولة .

تغيرات فى منزلك أو منزل الطرف الآخر أو فى المكان الذى تلتقيان فيه .

مشاريعك الحالية .

الأمور المفضلة إليك المطاعم ، الوجبات ، الإجازات ، الأدوات ، الأفلام ، العروض التلفزيونية ، الموسيقى ، الممثلين .

الطعام : ما يتم تقديمه ، ما هو مفضل لديك ، وصفات الأكل .

العناية بالحديقة ـ إذا كان الأمر مفضلاً لديكما

الهوايات أو ما تفضلون جمعه .

الموضوعات المشتركة : السلاح ، الضرائب ، الانتخابات القادمة ، العنف فى المجتمع ، تأثير الإعلانات على الشباب ، البيئة .

النكات ، والمزاح .

الأفلام ، المسرحيات ، العروض التلفزيونية التى قد شاهدتها أو شاهدها الآخرون .

أخبار لا يعرفها الشخص الآخر عن العائلة أو الأصدقاء .

أحد الموضوعات التى نشرت فى الصحف ويهتم بها كلاكما

المناسبات أو أسباب التقائكم سوياً .

الحيوانات الأليفة إذا كان لدى أحدكما بعضها

خططك فى الأسبوع المقبل أو الموسم القادم أو العام القادم .

شىء قد أسعدك فى الفترة الأخيرة .

الرياضة التى تمارسها أو تشاهدها .

الأدب إذا كان مشتركاً بينكما

الطقس فى المكان الذى تعيش فيه ، وكيف ومدى تأثيره عليكما .

ما قد فعلته وقد فعلوه فى الآونة الأخيرة .

أخبار العمل وما حدث فيه من تغير .

موضوعات يجب تجنبها

النصيحة : ما ينبغى على الآخرين فعله .

التحقير والتقليل من شأن الآخرين .

نقد أحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء .

> إن الجميع لا يشعرون بالراحة عند التحدث عن المال .
>
> **ـ أوليفيا ميلان**

الصحة ، المرض إلا إذا كنت تعرف أن الشخص الآخر مهتم بالحديث عن حالتك .

المال ـ ما الذى تفعله أو يفعله ، ما تكلفة الأشياء ، حالة الاقتصاد المحلى المتدهور .

النكات البذيئة ـ إلا إذا كنت تعرف أن الشخص الآخر سيتقبلها

الحياة العاطفية للآخرين .

المشاكل الشخصية والبوح بأشياء تجعل الآخرين يشعرون بالضيق وعدم الارتياح .

الموضوعات السياسية والاجتماعية التى تعترض عليها .

الدين ـ إلا إذا كانت معتقداتكم واحدة .

الأسرار الخاصة بالآخرين .

الجنس .

التحدث عن قصة كتاب أو فيلم أو عرض تليفزيونى .

مشاكل العمل التى لا تخص الآخرين .

استهلال المحادثة

" لقد حدثت لى أشياء كثيرة منذ أن التقيت بك فى آخر مرة . ابدأ التحدث ! " .

" أنت تتمتع بلياقة بدينة عالية ! "

" دعنى أر أولاً صور المولود " .

" إننى سعيد برؤيتك " .

" كيف قضيت الصيف ؟ " .

" لقد افتقدتك ! " .

" إن التغير الذى قد أحدثته فى حجرة الاستقبال قد جعلها تبدو رائعة ! " .

" هل تتذكر حينما كان من المفترض أن نتقابل الساعة الثامنة ؟ لقد اعتقدت أنك تعنى الثامنة صباحاً ، وقد اعتقدت أنت أننى أعنى الثامنة مساءً ؟ " .

" كيف كان يومك ؟ " .

" أخبرنى أى شيء عن رحلتك إلى أطلانطا " .

" ما الذى حدث لصديقك المحتال ؟ " .

" كيف استمتعت بوقتك فى الآونة الأخيرة ؟ " .

> إن التواصل مع الآخرين من أكثر الأشياء المهمة فى حياتنا .
>
> - آن مورو ليندبرج

" ما آخر أخبارك ؟ " .

" كيف تغير لون جسدك إلى اللون الأسمر ؟ " .

" مَنْ جارك الجديد ؟ " .

" لماذا لا نلتقى بشكل أكثر من ذلك ؟ " .

" لم تخبرنى من قبل ما الذى فعلته طوال اليوم ، وأود أن أعرف ذلك " .

إذا قالوا ... قل

إن المحادثة مع عائلتك وأصدقائك عادة ما تتسم بالحميمية ، فقد تلقى بكرتك فى ملعب الشخص الآخر ، وتحاول أن تطرح سؤالاً ما ، وبالتالى سيضطر الشخص الآخر إلى أن يجيبك ، ومن خلال هذه المحادثات سيتم ذكر الأحداث المهمة والتى ليس لها قدر من الأهمية ، وكذلك تبادل المشاعر الإيجابية .

إذا قالوا	قل
" أليس هناك أخبار جديدة ؟ "	" أعتقد أنك قد قرأت ستة كتب شيقة فى الآونة الأخيرة فأخبرنى عنها "
" أنا بخير . ماذا عنك ؟ "	" من المضحك أنك سألت لأننى قد مررت بمغامرة غريبة الأسبوع الماضى وأعتقد أنك ستعجب بها ".
" هل تتذكر " بات فريلنج " ؟ "	" لا . من هو ؟ "
"هل وجدت طُعْماً جديداً لصنارتك ؟ " .	".فى الواقع قد وجدت واحداً الأسبوع الماضى وسوف أخبرك عنه إذا أخبرتنى عن أحدث مجموعة من أطقم الشاى " .
" أخاف أن أسأل ولكن هل تستمتع بعملك ؟ "	" إطلاقاً لا أعرف ما الذى سأفعله ، فلدىَّ خيارات ثلاثة . أخبرنى عن رأيك " .
" ما الذى فعلته فى هذا المكتب ؟ "	" شكراً على سؤالك ! لقد سئمت من محاولتى البقاء . هنا دعنى أريك ..." .

" لقد سمعت أن والدتك قد توفيت فهل تود أن تتحدث عن الأمر ؟ "

" فى الواقع أود أن أتحدث عنها ، فمنذ حوالى ثلاثة أشهر كانت ..."

الجمل الختامية

" حتى نلتقى قريباً "

" لقد قضيت وقتاً ممتعاً ! "

" دائماً ما أستمتع برؤيتك ، أتمنى أن أراك قريباً " .

" دائماً ما أضع غطاءً نظيفاً فى حجرة نوم الضيوف ــ تعال معى وألق نظرة ! " .

"سوف أتصل بك الثلاثاء المقبل حتى أطمئن عليك بعد زيارتك للطبيب " .

" سوف أزورك مرة أخرى الأسبوع المقبل " .

" أحب البقاء معك " .

" دعنى أعرف ما الذى فعلته مع المحامى " .

" سنلتقى المرة القادمة فى منزلى " .

" لا يستطيع أى شخص أن يرتب المنضدة مثلما تفعل ــ سأعود بعد قليل ! "

" أراك لاحقاً " .

" شكراً . فقد جعلت لقاءنا اليوم مميزاً للغاية " .

" أرسل لى وأخبرنى ماذا فعلت فى النهائيات " .

" أتمنى لك السعادة ، فأنا أعتز بصداقتك ! " .

الفصل ١٧

التحدث إلى شخص تحبه

حينما نقع فى الحب دائماً ما نجد شيئاً نقوله .

ـ ليدى مارى ورتلى مونتاجيو

مقدمة

أغلبنا يبحث عن شريك حياته الذى سيظل معه طوال حياته ويجعله سعيداً .

إن الشخص الذى يقع فى الحب يجب أن يتحدث إلى الشخص الآخر ، فنحن بالفعل نتحدث مع شخص قريب منا قادر على سماعنا ، ولكننا نشعر بأنه شخص صعب المنال .

> إن الصلة فى أية علاقة سواء كانت علاقة زواج أو صداقة أساسها التخاطب .
>
> **ـ أوسكار وايلد**

حينما تثيرك الشكوك وتشعر بالقلق تذكر أن علاقتك بهذا الشخص تعتمد على الحظ والوقت والظروف وكذلك القدر .

ولا تقلق من أن تبدو أحسن الموجدين مظهراً وأكثر ذكاءً وحضوراً ، فإن الشخص الآخر ـ إذا كان هو الشخص الملائم ـ يبحث عنك ، وعما بداخلك ، وليس مظهرك الخارجى ؛ لذا لا تقلق ولاحظ بعض الإرشادات ، واستعد لأكبر مغامرة فى حياتك .

أمور يجب أن تفعلها

- ابدأ محادثتك ببطء ، وحاول أن يتناغم إيقاع المحادثة وموضوعها مع موضوع الشخص الآخر وإيقاعه ، فإذا كان يتصرف بطريقة هادئة فينبغى عليك أيضاً أن تكون هادئاً مسترخياً وإذا تعامل بدفء فحاول أن تكون كذلك ؛ فلا ينبغى عليك أن تبدو مختلفاً عما أنت عليه ، ولكن تختلف المشاعر من شخص لآخر ، وفى بداية الأمر حاول أن تكون مشاعرك متفقة مع الشخص الآخر .

- إن المحادثة بين شخصين متحابين ينبغى أن تكون عملية متغيرة ، فأولاً يطرح أحدهم سؤالاً ثم يعبر عن مشاعره ثم يشاركه الشخص الآخر المشاعر ويطرح عليه بعض الأسئلة . فالأسئلة التى يطرحها أحدهما ومشاعره التى يعبر عنها تحفز الشخص الآخر ، ولا يصلح أيضاً أن تطرح الكثير من الأسئلة دون أن تذكر أى شىء آخر .

> إن الكلام المعسول هو غذاء الحب .
>
> **ـ أوفيد**

- إن التحدث عن نفسك من أهم الوسائل لتكوين علاقة ، ولكن من الأفضل أن تبدأ بموضوعات بسيطة ، ثم الأهم فالأهم ، وهكذا . فالشخص الآخر بحاجة إلى أن يعرف عنك المزيد ؛ لذا أخبره بما فعلته وبما تشعر به وما تفكر فيه (بالطبع تدريجياً) وحديثك عن نفسك سوف يشجع الشخص الآخر على أن يخبرك عن نفسه ، وإذا لم يفعل ذلك فمن الممكن أن تطرح عليه بعض الأسئلة .

> إن التحدث مع الشخص الذى تحبه أسهل من التفكير لوحدك .
>
> **ـ جون أوليفر هوبس**

- فى الساعات أو الأيام الأولى من بدء العلاقة حاول أن تختصر حديثك ، ولا تسرد المزيد مثلما ستفعل لاحقاً (إذا استمرت العلاقة) فعلى سبيل المثال : قد تذكر موقفاً مضحكاً تعرضت له فى العمل ، ولكن لا تصف موقفاً مهماً حدث لك فى أيام الطفولة ، فلن تدعو الشخص الآخر كى يتناول مع

عائلتك العشاء ، ولكنك سوف تخبره أين يعيش والداك ، وماذا يعملان . وحاول ألا تخوض فى الحديث حتى تتأكد من أن الشخص الآخر يبادلك نفس المشاعر ، وإذا تسرعت فربما يجرح الشخص الآخر مشاعرك .

- اذكر اسم الشخص الآخر بين الحين والآخر ، فليس هناك أفضل من سماع أسمائنا حينما يذكرها شخص نحبه .
- هذه هى فرصتك فى أن تغازل الشخص الآخر ، فمن الممكن أن تبدى إعجابك بأعماله ، ولكى تتمكن من مغازلته ، أخبره بأكثر شئ يعجبك فيه ، ولكن كن واضحاً وتحدث باستفاضة .
- عبِّر عن تقديرك وإعجابك به ، ولكن فى بداية العلاقة سيبدو أنك تخدعه ولكنك قد تبدى إعجابك برقصه أو تضحك على ما يذكره من مزاح أو تتفق مع أفكاره . وإذا أبديت ملاحظتك على مظهره أو ردائه أو تصرفه فسوف تبدو فضولياً ، أو أنك قد تسرعت ، أما إذا عبرت عن إعجابك بذكائه أو اهتمامك بملاحظته وموافقتك عليه فسوف تبدو شخصاً متكلفاً متظاهراً .
- لديك خياران بالنسبة للموضوع الذى ستتحدث عنه ، وأفضل اختيار هو أن تتحدث عن موضوعات عامة وتعبر عن آراء بسيطة ، وهذا الأمر سيساعدك على أن تعرف إذا ما كان هناك توافق بينك وبين الشخص الآخر قبل أن تدخلا فى جدال ما . وعلى الجانب الآخر ، إذا تحدثت عن أفكارك السياسية ومعتقداتك الروحية أو ما تحبه وما تكرهه فسوف يدرك الشخص الآخر أنك تختلف معه ، وسواء كنت تختلف أو تتفق معه فمن الأفضل له أن يعرف .
- حاول أن تميز درجة اهتمام الشخص الآخر بك وتكيف نفسك مع ذلك الوضع ، فإذا شعرت بأنك معجب بالشخص الآخر ولكنه لا يشعر بمثل ما تشعر به ، فحاول أن تبادله نفس المشاعر ولابد أن تتحلى بالصبر حتى يعجب بك الشخص الآخر أو حتى تتأقلم مع فكرة أنه لن يعجب بك .

لاحظ الإشارات التى توضح أن الشخص الآخر يبادلك نفس المشاعر ، فكلما أسرعت فى ملاحظة ذلك تمكنت من اختيار موضوع الحديث .

ولكن كيف تعرف أن الأمور على ما يرام ؟ فالشخص الذى يسأل عن أحوالك هو بالطبع شخص يهتم بك (أو من المحتمل أنه متحدث عصبى)

فإذا لم يطرح الشخص الآخر مثل هذه الأسئلة فى أول خمس عشرة دقيقة من لقائكما ، فمن المحتمل أنه لا يبادلك الإعجاب .

وبمجرد أن تلاحظ أن الشخص الآخر غير مهتم بك فحاول أن تتركه ، فإن الشخص الذى يفعل ذلك لن يجعل الشخص الآخر يعجب به . لذا حاول أن تبحث عن شخص يبحث عن شخص مثلك .

وقد تتمكن من معرفة ما إذا كان الشخص الآخر معجباً بك أم لا من خلال نظرات عينيه . فإذا كان هذا الشخص معجباً بك فسيظل ينظر إليك ولا يحاول أن يبعد عينيه عنك ، وربما كان يشعر بالخجل مع الإعجاب ، فسوف يلقى عليك نظرات سريعة ، أما إذا كان هذا الشخص غير معجب بك فسوف يحول بصره فى المكان بحثاً عن شخص آخر قد يعجب به أكثر منك .

وكى تتعرف على شخص ما أو تساعد شخصاً خجولاً على أن يتحدث ، فمن الممكن أن تطرح أسئلة تبدأ بأداة الشرط " لو ... ؟ " :

" لو كنا مخلوقات أخرى ـ فأى نوع من المخلوقات ستكون ؟ " .

" لو كان بوسعك أن تتمنى ثلاث أمنيات ـ فما الذى ستتمناه ؟ " .

" لو كان بوسعك أن تدعو أربعة أشخاص للعشاء ـ فمن ستدعو ؟ " .

" لو كان بمقدورك أن تتعلم العزف على أى آلة موسيقية ـ فأى الآلات ستختار ؟ " .

" لو كان بوسعك العيش فى أية حقبة زمنية ـ فأى فترة ستختار ؟ " .

" لو كان بوسعك اختيار أى شخص تتزوجه ـ فأى الأشخاص ستختار ؟ " .

" إذا كان بمقدورك قضاء شهر فى أى مكان فى العالم ـ فأى الأماكن ستفضل الذهاب إليها ؟ " .

" ماذا لو احترقت شقتك ـ فما الذى ستحضره فى أثناء عودتك ؟ " .

" ما الذى ستفعله إذا ربحت خمسين ألف دولار ؟ " .

" لو كنت تعمل فى السياسة ، فما هى أهم الموضوعات الثلاثة التى سترغب فى مناقشتها ؟ " .

" إذا كنت كاتباً ـ فما نوعية الكتب التى ستكتبها ؟ " .

" إذا كنت ثرياً ولست بحاجة للعمل ـ فكيف ستقضى وقتك ؟ " .

أمور لا يجب أن تفعلها

- لا تسأل الشخص الآخر عن حياته العاطفية السابقة سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، فمثل هذا التصرف غير لائق على الإطلاق ، ومن الأفضل أن تدع الشخص الآخر يخبرك بما ينبغى أن تعرفه ، ومع تقدم علاقتكما قد يكون التحدث عن هذا الأمر مقبولاً . وليس من اللائق أيضاً أن تذكر أى شىء عن حياتك العاطفية السابقة ، وذلك كى توضح له أنك شخص محبوب .
- تجنَّب طرح الأسئلة المفتوحة : " أخبرنى عن نفسك " . فأغلب الناس لا يعرفون من أين ستبدأ أحاديثهم وسيبدو عليهم الدهشة والحيرة . وقد يبدأ شخص ما حديثه منذ اليوم الذى قد ولد فيه ، وربما تنام قبل أن يتحدث عن السنوات التى قضاها فى المدرسة الثانوية ! ولذا من الأفضل أن تسأل أسئلة محددة وغالباً ما تكون شخصية : " هل تعيش فى هذا الحى ؟ " ، ثم تحدثا عن أحد المطاعم المفضلة لديكما ، وربما تنتقلان بالحديث إلى فيلم قد شاهده أحدكما ، ثم تنتقلان للحديث عن ملعب التنس الذى قد شُيِّد فى الحى .
- لا تجب على هاتفك الجوال فى أثناء التحدث إلى الشخص الآخر إلا إذا كنت تنتظر مكالمة مهمة وقد أعلمت الشخص الآخر بهذا الأمر قبل تلقى المكالمة ، فلا ينبغ أن تقاطع المكالمات الهاتفية وقتكما معاً .
- تصرف على عادتك ، وكن على سجيتك ، ولكن لا تذكر كلمات أو تحدث إيماءات أو تفعل أشياء لم تعتد عليها ، فسوف يلاحظ الشخص الآخر أن هناك شيئاً غير معتاد .
- لا تسأل : " هل أنت مشغول مساء الجمعة ؟ " ـ حينما تقابل شخصًا لأول مرة أو ثانى مرة ـ فقد لا يرغب فى مقابلتك ، أو قد ينتظر حتى يعرف ما يدور بذهنك ، وسؤالك سوف يفاجئه . لذا فمن الأفضل أن تعرض اقتراحاً ما قبل أن تسأله إذا ما كان سينضم لك : " لكم تمنيت أن أذهب إلى المطعم الجديد فى " سان فرناندو " وأتساءل ما إذا كنت ترغب فى تناول العشاء فى مساء يوم الجمعة "

◀ لا تـــذكر تفاصــيل علاقتــك بالآخرين . فمن الطبيعـى أنـك متــأثر بــذلك الشــخص النــادر الـذى قـد التقيـت بـه ، ولكـن احــتفظ بــذلك لــبعض الوقــت احتراماً للشخص الآخـر ، فهـو ليس بحاجة لسماع أخبار حياتك العاطفية .

> إن لكلٍ شخص منا شخص آخر يحبه ، ولكنه عادة ما يهرب منه حينما يتحدث .
>
> **ـ فرانك مور كولبى**

◀ لا تكن مختصراً حينما تخبر الشخص الآخر بحبك .

تأكد أنكما تتبادلان نفس المشاعر ـ فإذا أخبرت الشخص الآخر بأنك تحبه أو أبديت إعجابك به فى حين أنه لا يرغب فى سماع ذلك فسوف يشعر كلاكما بالحرج .

مواقف خاصة

◀ نوِّع محادثتك بين الخطابات والمكالمات الهاتفية ، فسوف يرى كل منكما الآخر بطريقة جديدة حينما تكتب ما تشعر به على الورق ، أو حينما لا تتمكنان من رؤية بعضكما البعض .

◀ إذا كنت تحب شخصاً يعمل معك فليس هناك من شك فى أنك تفحص قوانين الشركة الخاصة بالمقابلات داخل الشركة . وتأكد أيضاً من أن هذه العلاقة تستحق ما ستتعرض له من مخاطر ؛ لذا لا تكثر من الحديث مع هذا الشخص فى أثناء ساعات العمل ، وتظاهر بأنك تعمل فى مبنى آخر بعيداً تماماً عنه ، وحاول أن تتم محادثتكم خارج العمل .

> يعد الهاتف من أكثر الاختراعات التى تتعلق بالأحاديث والمحادثات . وربما يمثل أفضل وسيلة للتعبير عن المشاعر والأحاسيس التى لا يستطيع الإنسان التعبير عنها فى المواقف العادية التى يواجه فيها الطرف الآخر .
>
> **ـ ميجان دوم**

◀ إذا كنت تجلس وحدك فى مكان عام ، فقد تتعرض لأى مضايقة كلامية لا ترغب فى سماعها ؛ لذا حاول أن تغادر

المكان الذى يجلس فيه هذا الشخص ، وإذا لم تستطع ، ابتعد عنه بعد أن تقول له شيئاً مثل :

" هل قلت أو فعلت شيئاً يجعلك تتحدث معى بهذا الأسلوب ؟ "

" لا أبالى بحديثك ومن المؤكد أنك تسمح لى بمغادرة المكان "

" معذرة فأنا على موعد مع أحد أصدقائى "

" آسف فلابد أنك قد ظننت أننى شخص آخر "

" من المحتمل أنك لا تعتقد أننى أحب سماع ما تقوله "

إن المحادثة الجيدة لا تعد توليداً للأفكار وتبادلها فحسب ، ولكنها تساعد شخصين على أن يلاحظا انطباعات كل منهما .

- فرانسيس بروس ستراين

موضوعات للمحادثة

بعد مرور بعض الوقت من تعرفك على الشخص الآخر ، من المحتمل أنك لن تجد موضوعاً للحديث ، أو ربما أنك قد عرفت الموضوعات المفضلة لديه ، وتلك التى لا يفضل الحديث عنها .

فى بداية تعارفكما حاول أن تختار موضوعاً شيقاً ومثيراً لكل منكما .

تحدث عن الموضوعات التالية

النوادر ، الآراء ، الملاحظات .

الحيوانات : الحيوانات الأليفة التى تربيها فى الوقت الحالى وفى أثناء الطفولة ، أو انقراض بعض الفصائل ، أو العمل التطوعى فى المحميات .

الكتب : سواء التى قرأتها فى الآونة الأخيرة ، أو المفضلة لديك ، أو التى تذكرك بفترة الطفولة ، أو ما تتناول الحفلات والفرق الموسيقية المفضلة لديك .

الموضوعات المحلية التى يهتم بها كلاكما : المتحف الجديد ، تجديد الملاعب الرياضية ، تشييد مركز تجارى جديد ، مطعمك المفضل .

الأفلام التى قد شاهدتها أو أحببتها أو شاهدتها عدة مرات .

موضوعات نشرت فى الصحف اليومية : مسلسل كرتوتى ، افتتاحية قد أعجبتك ، مقال غريب ، موقف جار .

الحديث عن الزحام ، إعجابك بفرقة ما ، سهولة سماع حديث الآخرين ، كيف استمتعت باللعب فى حوض السباحة ، المذاق الجيد للطعام .

الرياضة : الأنشطة الرياضية المفضلة ، الرياضة التى تحب مشاهدتها ، الفرق المفضلة ، الأنشطة الرياضية التى تفضل أن تمارسها .

الفنون : المسرح ، الموسيقى الكلاسيكية ، المتاحف ، الباليه ، الأوبرا ، الفنون التى يستمتع كلاكما بمزاولتها .

> معظم الشباب يجيدون الكلام الرومانسى العذب ، ولكنهم لا يجيدون الحديث الجاد .
>
> ـ ليندا بارنز

العروض التليفزيونية التى تشاهدها أو يشاهدها الشخص الآخر باستمرار .

الطقس : هل هو سيىء (درجات حرارة مرتفعة أو منخفضة ، الزلازل ، الفيضانات ، العواصف الثلجية العنيفة)

الشىء الذى تهتم به فى الآونة الأخيرة : مشاريع حالية ، هوايات ، رحلات ستقوم بها

حياة العمل : أكثر شىء تستمتع به فى عملك ، كيف التحقت أنت أو الشخص الآخر بهذا المجال ، كيف تختلف أنشطة الشركة ، أهدافك فى العمل ، تشابه مشاعركما تجاه العمل .

موضوعات يجب تجنبها

التحقير والتقليل من شأن الآخرين .

الموضوعات التى تثير الجدل .

توجيه النقد والشكوى عن : العائلة ، العمل ، الوزارة ، الحياة .

الطلاق ـ سواء كان الأمر يخصك أو يخص الشخص الآخر .

سرد قصص طويلة عن عملك أو حياتك أو إجازتك أو صحتك .

المال ، الدخل ، ما تمتلكه ، تكلفة بعض الأشياء .

النكات البذيئة .

المشاكل الشخصية ، فشلك .

السياسة .

انطباعاتك عن هدية الشخص الآخر .

الدين .

سرد قصة فيلم أو عرض تليفزيونى قد شاهدته .

الجنس .

الحالة العاطفية للشخص الآخر .

استهلال المحادثة

إن المحادثة بين شخصين يشعر كلاهما بالإعجاب ثم بالحب ، ينبغى أن تتم تدريجياً ؛ فبعض المحادثات التى تتم بعد مرور ستة أشهر تبدو مثل المحادثات التى تتم فى اللقاء الأول ، ولكن البعض لا يستطيع إجراء مثل هذه المحادثات ؛ لذا حاول أن تتفق محادثتك مع تطور علاقتكما .

عندما تلتقى أحد معارفك : انطباعك الأول

" هل أنت عضو فى هذا النادى ؟ أنا ضيف فلم أحضر إلى هذا المكان من قبل " .

" هل من الممكن أن تختصر الأمر ؟ هل ستتزوجنى ؟ " (وهذا الأسلوب قد يصدم الشخص الآخر ، ولكنه قد يفلح مع شخص يتقبل مثل هذا الأمر) .

" هل تذكرك هذه المقطوعة بشىء معين ؟ ".

" هل تعرف أى شىء عن المتحدث التالى ؟ "

" هل تعرف ما إذا كان هناك موقف سيارات قريب ؟ فلقد استغرقت وقتاً طويلاً حتى أجد مكاناً لأوقف فيه سيارتى "

" هل تعرف أيًّا من الأشخاص الموجودين هنا الليلة ؟ " .

" يبدو أن الجميع يستمتع بوقته "

" معذرة ، ولكن أين وجدت حلوى الأكلير ؟ فلم أرها مطلقاً " .

" معذرة ، هل تعرف السيدة التى ترتدى الرداء الأخضر ، أعتقد أننى أعرفها ولكننى لا أتذكر فى الوقت الحالى " .

> هناك شيئان لا يمكن استرجاعهما : الوقت والانطباعات الأولى .
>
> **ـ سينثيا أوزيك**

" معذرة ، هل رأيت كتاب الزائر ؟ فمن المفترض أن يكون فى هذه الحجرة "

" هل رأيت مثل هذا الكم من الزهور من قبل ؟ فأنا أعرف أنها من حدائق مالفير " .

" مرحباً . هل هناك شخص يجلس على هذا المقعد ؟ " .

" مرحباً اسمى مورين أشانتى . هل هناك شخص يجلس هنا ؟ "

" مرحباً . إن حفل الخطوبة رائع حقاً . فهل ستكون قادراً على حضور حفل الزفاف ؟ "

" مرحباً هل تعيش في هذا الحي ؟ فربما قد تخبرني عن مكان صندوق الخطابات في طريق عودتي للمنزل "

> ليست كل المحادثات ستحدث تغييراً في حياتك ، ولكن أي محادثة قد تفعل ذلك .
>
> **- جولي ، وليز ، وشيلا ، ومونيكا ، وليان دولان**

" مرحباً أنا " بريندا فولي " ، أخت المضيفة ، وقد أخبرتني بأن أرحب بالموجودين فكيف تعرفت على كيت ؟ "

" مرحباً . هل تعتقد أننا إذا تسللنا فسوف يكون ذلك التصرف أحمق ؟ فلدى رحلة في الصباح الباكر "

" كيف التحقت بهذه المنظمة ؟ " .

" كيف تعرفت على " جينين " ؟ " .

" سأذهب كي أحضر المزيد من الجمبري ، فهل تود أن أحضر لك طبقاً صغيراً ؟ "

" هل تود أن أحضر لك بعضاً من العصير ؟ " .

" لطالما أردت أن أسئل أي شخص ما إذا كانت الأضواء المتقطعة تضر ببعض الناس ، هل تعرف شيئاً عن هذا ؟ "

" لقد اقترح عليَّ " جون ليندسي " أن آتي وألقي عليك التحية ، حيث يملك كلانا كلباً رمادياً إيطالي المنشأ " .

" لقد علمت للتو أنك تعمل في نفس المكتبة العامة التي أعمل فيها ، ولكنني لم أرك هناك من قبل ، فأين تعمل ؟ " .

" إن هذه الفرقة رائعة حقاً . فهل تعرف أفرادها ؟ "

" هذه أول مرة أزور فيها هذا المكان ، فهل دائماً ما يكون مزدحماً هكذا ؟ "

" ما رأيك فى الفرقة ؟ "

" ما علاقتك بهذه المجموعة ؟ "

حينما تبدأ حديثك مع أحد معارفك فلا تقل :

" هل أعرفك ؟ " (فإذا كنت تقصد هذا المعنى فمن الممكن أن تصيغه بطريقة أفضل على سبيل المثال : " أعتقد أننى قد التقيت بك فى مكان ما ، ربما فى " كالاهان " ، وربما فى دار العبادة ، أو فى " لورنج بارك " ؟ ") .

" هل غالباً ما تأتى إلى هنا ؟ " (فلن يرغب أى شخص فى أن يعترف بأنه يفعل ذلك) .

" هل تعرف كم الساعة الآن ؟ " (تقريباً كل الأشخاص يرتدون ساعة يد) .

" مرحباً لا أعرف كليكما ، ولكننى أحاول الاختلاط بالجميع الليلة " . (تلك الجملة قد تكون مقبولة ، ولكنها قد تجعل الآخرين يقترحون أن تختلط بأى شخص آخر) .

" لا أعرف كيف أبدأ حديثى ولكننى معجب بك وأود أن أتعرف عليك أكثر " (سأقول إنك لست بارعاً فى بدء حديثك !) .

" يود صديقى أن يتحدث إليك . (إذا كان بالفعل صديقك فأنت لا ترغب فى أن تعرف شخصاً لا يستطيع أن يُجرى حواره بنفسه ، وإذا كان ذلك الأمر عذراً فما المانع فى ذلك ؟ " .

" هل تتعالج عند أى طبيب نفسى ؟ فأعتقد أننى قد رأيتك من قبل فى حجرة انتظار الطبيب " كالمرس " . (وهذا الأمر لا يتطلب أى تفسير) .

" لماذا جئت إلى هنا ؟ " (لنفس السبب الذى قد جئت من أجله ؟) .

" ما رأيك فى هذا الحفل ؟ " (أى رأى ؟) .

" ما هو برجك ؟ " (وهذا الأمر غير مستحدث ، ولكن من الممكن ذكره لاحقاً) .

" تبدو مثل " ماندى مور " ، أو " جيم كاذافيل " " (ربما لاحقاً ولكن ذلك الأمر يبدو رائعاً) .

" تبدو مثل الوردة البرية الشائكة . فهل تمانع فى أن أنضم إليك ؟ . " (فسوف يتساءل الشخص الآخر طوال الليل كيف تبدو هذه الوردة ، وهل هو أمر جيد أم لا ؟) .

> إذا أردت ألا ترى فتاة مرة أخرى إطلاقاً ، فقل لها : " إننى أحبك ، أريد الزواج منك ، أريد أن أنجب أطفالاً ... " ، فإنهن يكرهن مثل هذا الحديث !
>
> ـ ريتا راند

حينما تبدأ حديثك مع أحد معارفك : الانطباع الثانى

" أنت مهندس معمارى ، فهل أنت مهتم دائماً ببناء الأشياء ؟ " .

" هل قرأت المقال الذى قد نشر فى " نيوزويك " ، والذى ذكر ... ؟ " .

" هل تعيش عائلتك فى المدينة ؟ " .

" بالمناسبة هل تلعب التنس ؟ " .

" هل تعيش فى هذا الحى ؟ " .

" هل تعمل فى قلب المدينة ؟ " .

" هل تعيش هنا منذ فترة طويلة ؟ "

" كيف التحقت بهذا المجال ؟ " .

" لا أعرف أى شىء عن علم المعادن ، فهل من الممكن أن تعطينى خلفية عنه ؟ "

" إن ذلك يذكرنى بما قرأته فى جريدة دونزبرى ، فهل قرأتها هذا الصباح ؟ "

" ما الذى تتوق لعمله هذه الأيام ؟ " .

" ما الذى تفعله كى تحافظ على لياقتك البدنية ؟ "

" ما الذى تحب عمله فى أيام الإجازات ؟ " .

" ما إجازاتك المفضلة ؟ "

" كيف كان عملك اليوم ؟ "

اللقاء الثانى والثالث

" هل تحب الطهى ؟ " .

" هل تصفحت الإنترنت من قبل ؟ "

" كيف حال ابن أخيك ؟ هل تحسنت صحته ؟ "

" كيف قضيت يومك ؟ "

" ما أفضل الفرق الموسيقية المفضلة لديك ؟ "

" أخبرنى كيف تعمل البرامج الإرشادية "

" لقد اعتقدت أننى قد رأيتك هذا الصباح فى الشارع وقد سعدت بذلك "

" ما الأشياء الخمسة التى لا تستطيع العيش بدونها ؟ "

" ما أفلامك المفضلة ؟ ولماذا ؟ " .

" ما أول شىء جذبك لهذا المجال ؟ "

" ما أكثر المواقف المحرجة التى من الممكن تخيلها ؟ "

" ما المهنة التى تحلم بأن تعمل بها ؟ " .

" ما أفضل شىء تعمله يوم الجمعة فى فترة ما بعد الظهيرة "

" ما أفضل كتاب قد قرأته فى الآونة الأخيرة ؟ " .

" ما الإجازة التى تحلم بها ؟ " .

ومع تقدم العلاقة

" كم نحن محظوظان كى نجد بعضنا البعض ؟ " .

" لم أستطع أن أنام ليلة أمس وأنت تعرف السبب فى ذلك "

" لقد قضيت وقتاً ممتعاً يوم الأحد ، فلم أكن على متن مركب منذ أن كنت طفلاً ، فقد جعلتَ حياتى سعيدة للغاية "

" لطالما أتذكر الليلة التى تقابلنا فيها للمرة الأولى "

" إننى أحبك " (وهذه الجملة لا يمكن ذكرها أحياناً ، فهى ليست مجرد جملة ، حيث إن لها تأثيراً خاصاً) .

" مازلت أتذكر أول مرة رأيتك فيها للمرة الأولى "

" حينما أفكر فى سبب حبى لك - أجد أسباباً كثيرة " .

" لم أخبر أحداً بذلك من قبل ، ولكننى أحلم دائماً .. " .

" حينما أعتقد أننى أعرف عنك كل شىء ، أكتشف شيئاً جديداً يزيد من إعجابى بك "

" لا تمر دقيقة دون أن أتذكرك فيها "

" هناك شىء أشتاق لعمله (بالإضافة لرؤيتك مرة أخرى) هو ... "

" هل تتذكر الليلة التى تقابلنا فيها ؟ "

" لا تمر دقيقة فى اليوم دون أن أتذكرك "

" نحن محظوظان للغاية " .

" متى كانت أول مرة أدركت فيها أننى الشخص الذى تحلم به ؟ " .

" حينما أفكر فيك أشعر وكأننى أغنى ، أورقص ، ولحسن الحظ أننى لا أفعل ذلك فى العمل ! " .

" حينما كنت صغيراً كنت أتمنى حينما أكبر أن ... "

" لقد جعلتنى سعيداً للغاية ! " .

" لقد أصبحت بالنسبة لى العالم بأكمله ، وقد أصبحت أرى العالم أكثر إشراقاً عن ذى قبل " .

إذا قالوا ... قل

إذا قالوا	قل
" تبدو حسن المظهر فهل تود أن ترقص ؟ " .	" شكراً ، ولكننى على ما يرام فى وضعى هذا "
" أخبرنى بالمزيد عن نفسك "	" هل من الممكن أن تكون أكثر تحديداً ؟ "
" ما الذى ستفعله مساء الغد "	" إننى مشغول ، وأعتقد أننى سأظل مشغولاً لبعض الوقت "
" هل من الممكن أن أتصل بك ؟ "	" هل تعرف أن هناك شخصاً بالخارج ينتظرك ولكنه ليس أنا "
" لقد ذكرت من قبل أنك تلعب التنس فهل تود أن تلعب فى نهاية هذا الأسبوع " .	" أفضل ذلك ، فهل ينبغى أن نحضر معنا الغداء ؟ "
" ما مواصفات الشخص الذى تحلم بأن يكون شريك حياتك ؟ "	" أحلم بشخص مثلك ، ولكننى لم أفكر فى الأمر لأننى أجد فيك مزايا كثيرة لم أكن أتوقعها " .
" أنا أحبك " .	" هل تحبنى مثلما أحبك ؟ "

الجمل الختامية

إن قول : " تصبح على خير " ، أو " وداعاً " قد يكون أمراً قاسياً ، وقد يكون أيضاً مصدراً للراحة . إذا كان يمثل الاختيار الأخير فلا تقل شيئاً منافياً للحقيقة (مثل : " سأتصل بك " ، أو " فلنخرج سوياً مرة أخرى قريباً ") فعلى حد قول " جوديث مارتن " : " إن الشخص الذى لا يشعر بأنه مرفوض من قبل الشخص الآخر ، لا يبتعد عنه ، فالرفض غير القاطع لا يعد رفضاً " وبطبيعة الحال أنت لا ترغب فى أن تسبب الألم للآخرين ، ولكن إذا شعرت

بأن الطرف الآخر يود الاستمرار في العلاقة بينما لا تريد أنت ذلك ، فلتكن واضحاً أى أن تقول : " وداعاً " بدلاً من " تصبح على خير "

حينما ترغب في المغادرة

" حظاً سعيداً في كل ما تفعله في عملك " .

" استمتع بوقتك " .

" أنا سعيد حقاً بمقابلتك ، وأتمنى لك المزيد من النجاح والسعادة " .

" إننى سعيد برؤيتك في النهاية ، وأنا واثق من أن " جيرى " سوف تطلعنى على أخبارك من الحين للآخر " .

" توخ الحذر "

" شكراً على هذا الوقت الممتع ، والآن تستطيع أن تخبر والدتك بأننا قد التقينا " .

" شكراً على هذا الحفل الممتع ولن أنساه أبداً "

" حسناً ، عمت مساءً " .

حينما لا ترغب في أن تغادر

" بالكاد ، أستطيع أن أنتظر حتى يأتى الوقت الذى لا يعود فيه كل منا إلى منزله "

" لا أعرف ما إذا كان باستطاعتى أن أنتظر حتى أراك غداً ! "

" لقد استمعت بكل دقيقة قضيتها معك ! " .

" أعرف أننى سأراك مساء يوم الجمعة ولكن يبدو هذا الوقت بعيداً بالنسبة لى " .

" إنها الرابعة صباحاً ، فهل تود أن تتناول وجبة الإفطار ؟ " .

" سوف أمكث لبضع دقائق أخرى ثم أذهب "

" أعتقد أننى بحاجة لتناول كوب من العصير "

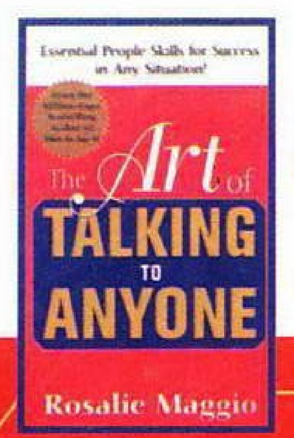
يا إلهى ! سأنتظر أربعًا وعشرين ساعة حتى أراك مرة أخرى ! "

" شكراً على مثل هذا اليوم الذى لن أنساه أبداً "

" إن هذه الليلة من أفضل الليالى التى قضيتها فى حياتى "

" لست مضطراً لأن تغادر الآن "

" سوف تكون آخر من أفكر فيه ليلاً ، وأول من أفكر فيه فى الصباح ! "



نعم يمكنك تعلُّم التحدث مع أي إنسان وفى أى مكان وزمان، وإليك كيفية تحقيق ذلك.

إن التحدث يُعدّ واحداً من أكثر العوامل أهمية لتحديد مدى ما يمكن أن نحرزه من نجاح سواء فى الحياة العملية أو الشخصية. وهو أيضاً فن يمكن لأى إنسان أن يتعلّمه - وذلك بالاستعانة ببعض النصائح البسيطة والإرشادات والتقنيات. وهذا الكتاب يجعل هذا الأمر يسيراً عليك؛ حيث يزودك هذا الدليل الشامل بكل ما تحتاج إليه كي تصبح متحدثاً أكثر لباقة وذلك من خلال استخدامه لسيناريوهات بسيطة ومواقف حياتية، واستراتيجيات أكيدة الفاعلية. وسواء كنت تتحدث لزميلك فى العمل أو فى أحد المؤتمرات، أو كنت تتعرف على أناس غرباء فى حفل، أو تتحدث فى الهاتف فحسب، سوف يساعدك هذا الدليل - الذي يساعدك على بناء الثقة فى نفسك - على تفعيل مهاراتك الفريدة، وعلى ترك انطباع إيجابى لدى مَنْ تتحدث معه. وسوف تندهش من مدى سهولة التعبير عن نفسك ومدى الثقة التى سوف تشعر بها. وسوف تدهشك أيضاً استجابات الناس الطيبة عندما يسمعون منك الكلمات المناسبة فى الوقت المناسب.

إن هذا الكتاب الذي يزخر بالمحادثات والمقترحات المفيدة سوف يغيّر حياتك، حيث يوضح لك:

- كيفية الاستحواذ على حب الآخرين
- كيفية الإنصات للآخرين بشكل فعّال
- كيفية إقناع الآخرين وإسعادهم
- كيفية إلقاء النِكات فى الوقت المناسب
- كيفية طرح الأسئلة والإجابة عنها
- كيفية المحافظة على استمرار محادثة... وكيفية إنهاء محادثة أخرى.
- كيفية التعامل مع المحادثات الصعبة

ما من شىء يمكن أن يُعبّر عن شخصيتك أفضل من حديثك، وما من كتاب يمكن أن يقدِّم الوسائل العملية التى يسهل تعلّمها لكى تكون متحدثاً لبقاً مثل هذا الكتاب.

"روزالى ماجيو": قامت بتأليف تسعة عشر كتاباً، من بينها أفضل الكتب مبيعاً والذى بيع منه ما يقرُب من مليون نسخة والذى حمل عنوان:

"How to Say It: Words, Phrases, Sentences, and Paragraphs for Every Situation"

وكتاب: "The How to Say It Style Guide"

وكذلك كتاب: "Great Letters For Every Situation"

